



FONDAZIONE MONS. BENEDETTI ONLUS

Persona Giuridica di diritto privato di Utilità Sociale senza scopo di lucro

CARTA DEI SERVIZI



Aggiornamento gennaio 2023

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta costituisce un importante strumento di cui la Fondazione Mons.Benedini si è dotata per informare, con la maggiore completezza possibile, gli Utenti/ospiti e le loro famiglie dei loro diritti e per illustrare i servizi offerti all'utenza. La sua finalità è quella di fornire indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base.

Principi fondamentali

I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Imparzialità: nell'erogazione del servizio nei confronti degli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale.

Continuità: i servizi sono erogati con continuità nel rispetto delle norme di organizzazione dell'Ente.

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

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.

Efficacia ed efficienza: il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

Come avvengono le comunicazioni verso i cittadini

Nell'ambito della costante ricerca di un rapporto diretto e costruttivo con gli utenti ed i loro familiari, la Fondazione si impegna a realizzare, se necessario, incontri dell'Amministrazione e delle Direzioni con gli utenti ed i familiari, atti a fornire notizie di ordine generale, a rispondere ad eventuali osservazioni su problematiche emergenti.

La Carta dei Servizi è disponibile presso l'Ufficio Amministrativo, è esposta presso la reception al piano terra ed è consultabile sul sito internet.

Come avviene la valutazione della soddisfazione per le cure e l'assistenza ricevute

La Fondazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli Utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tutti gli Ospiti/Utenti dei servizi e familiari, viene annualmente proposto un questionario simile a quello allegato alla presente carta dei servizi, che consente di esprimere, anche in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze. I risultati di tali valutazioni vengono poi elaborati, discussi e pubblicizzati all'interno della struttura.

La Fondazione poi elabora i risultati e li riassume nelle Relazioni che vengono poi inviate all'ASL di Mantova.

I risultati dei questionari sono resi pubblici e sono disponibili presso l'Ufficio Amministrativo.

Strumenti di tutela e di verifica – Il reclamo

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violino i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo.

La segnalazione può essere fatta compilando apposito modulo.

Tutela della privacy

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli utenti (inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili).

Al momento dell'accesso ai vari servizi viene resa all'utente l'informazione circa il trattamento dei suoi dati in ottemperanza dell'art. 13 del D.L.vo 30 giugno 2003 n. 196.

Tutti i dati vengono trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività dell'Ente.

Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza ed è effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Come raggiungerci

La struttura è sita in centro a Marcaria, ed è raggiungibile con mezzi privati e pubblici.

A 300 mt c'è la fermata dell'autobus di linea APAM, a 600 mt. c'è la stazione ferroviaria linea Mantova Milano.

La Storia

La Casa di Riposo Mons.P.Benedini è stata fondata nel 1908 per volontà di Don Polidoro Benedini Parroco di Marcaria e di altri benefattori pubblici e privati.

Era un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza – ai sensi della legge 6972 del 17 luglio 1890 con lo scopo di erogare servizi socio sanitari alla popolazione anziana o con handicap, residente prevalentemente nell'ambito territoriale dell'Asl della Provincia di Mantova.

Nel 2003, a seguito della legge di trasformazione delle IPAB, la Casa di Riposo Mons.P.Benedini ha subito la trasformazione in Fondazione Mons.Benedini di diritto privato Onlus.

Standard di qualità

Nella progettazione e nell'erogazione dei servizi, l'Amministrazione si basa sugli standard strutturali e gestionali sanciti dalla Regione Lombardia. In questo ambito, per ogni Ospite/Utente viene discusso e concordato tra le diverse figure professionali un progetto assistenziale e riabilitativo personalizzato.

Per standard strutturali si intendono i requisiti obbligatori con riferimento ai locali utilizzati come sede dei servizi.

Per standard gestionali si intendono i rapporti numerici proporzionali tra Ospiti/Utenti (distinti per tipologia) e dotazioni di personale (distinti per mansioni). Attualmente gli standard adottati da questa struttura fanno riferimento alla dgr. N. 7/12618 del 07/04/2003.

Per la completa assistenza vengono impiegate le Figure Professionali (Medico, infermieri, fisioterapisti, operatori addetti all'assistenza Asa e Oss, Educatori), richieste dagli standard gestionali previsti per l'accreditamento.

Ogni operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento visibile agli ospiti o familiari in qualsiasi momento.

La Fondazione Mons.Benedini, nei rispetto del decreto legislativo n. 81/2008, è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze degli Ospiti, degli Operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi.

E' stato infatti redatto il "Documento di Valutazione dei Rischi", adottato dall'Amministrazione dell'Ente; in questo sono stati valutati i possibili rischi ambientali della struttura e le soluzioni dei rischi e i tempi di realizzazione. La struttura ha istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione.

In ottemperanza al Decreto Legislativo 231/2001 la struttura ha adottato il Codice Etico ed il Modello Organizzativo con l'obiettivo di creare le basi per un sistema integrato di controlli che consentano di gestire in modo efficiente e puntuale qualsiasi forma di rischio etico e legato alla sicurezza, tutela dell'igiene e della salute sul lavoro.

Struttura organizzativa

La struttura è diretta da un Consiglio di Amministrazione composto da n. 5 Consiglieri di cui uno nominato dal Sindaco del Comune di Marcaria, n. 2 dalla Consulta degli Esperti e Benefattori e 1 membro di diritto nella persona del Parroco, e uno nominato dal Parroco di Marcaria. Il Presidente viene eletto tra tutti i Consiglieri nominati. Il Consiglio dura in carica cinque anni.

L'attuale Consiglio, è composto da:

Marco Culatina	Presidente
Fabrizio Mazzucchelli	Consigliere Anziano Vice Presidente
Ettore Reali	Consigliere
Alessandro Bignotti	Consigliere
Andrea Barbieri	Consigliere

L'organico della Fondazione Mons.Benedini è formato dal Direttore Amministrativo, dal Direttore Sanitario, personale medico, infermieristico, fisioterapico, ASA/OSS, educatore professionale, servizi generali, personale di cucina, personale amministrativo.

Organizzazione dei servizi

La Fondazione Mons.Benedini offre attualmente i seguenti servizi:

- ✚ R.S.A. (Residenza sanitaria assistenziale) assistenza residenziale per Anziani totalmente o parzialmente non autosufficienti.
- ✚ Centro Diurno Integrato assistenza semiresidenziale per anziani non autosufficienti.
- ✚ Centro Terapie Fisiche e Poliambulatori specialistici prestazioni sia in senso diagnostico che in senso terapeutico.
- ✚ Mini Alloggi Protetti.

R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale)

La Fondazione Mons.Benedini dispone di n. 60 posti letto accreditati ed a contratto suddivisi in tre nuclei da 20 posti cadauno, tutti al 1^ piano.

La RSA rappresenta la soluzione assistenziale residenziale dell'anziano non autosufficienti quando non può essere più assistito a domicilio e non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in Ospedale o in Istituto di riabilitazione geriatrica.

Percorso per l'accesso alla RSA

La domanda di ricovero in Residenza Sanitaria Assistenziale viene inoltrata direttamente dal cittadino (per sé stesso o per un proprio familiare) alla Fondazione Mons.Benedini; requisito fondamentale per accedere il RSA è il compimento del 65° anno di età. Eventuali richieste di ingresso per persone di età inferiore dovranno essere valutate caso per caso.

La modulistica può essere ritirata direttamente in ufficio o scaricati dal sito web dell'Asl, e si compone di una scheda anagrafica e di una scheda sanitaria che dovrà essere compilata dal medico curante.

Le domande ricevute vengono inserite in lista d'attesa gestita dal programma dell'Asl ed aggiornata settimanalmente. Ogni tre mesi l'ufficio della Fondazione provvederà ad un ulteriore aggiornamento. Il criterio utilizzato per la raccolta delle domande è quello corrispondente alla data di presentazione.

E' operativo un protocollo per l'ingresso in RSA degli ospiti che vede coinvolte varie figure professionali (medico, infermiere, asa/oss, educatore, fisioterapista) con lo scopo di rendere meno traumatica l'istituzionalizzazione. La valutazione delle condizioni psicofisiche del paziente e l'eventuale consenso all'ingresso, viene effettuata dal Direttore Sanitario, dopo la valutazione della scheda anamnestica dell'utente.

La formulazione della lista d'attesa avviene seguendo il criterio della data di presentazione della domanda.

Per quanto riguarda l'ammissione in struttura, godono di diritto di preferenza e precedenza all'accoglimento i seguenti criteri a secondo della tipologia del posto libero:

1. Pazienti che in base alla documentazione sanitaria prodotta, risultano essere affetti da grave cormobilità e fragilità, indici sottoposti alla valutazione del Direttore Sanitario della struttura.
2. Ricoveri a seguito della convenzione ricoveri d'urgenza con il Distretto.
3. Persone residenti e/o native nel Comune di Marcaria.
4. Persone già inserite nel Centro Diurno Integrato.
5. Urgenze documentate (segnalazioni da Comuni, Ospedali ecc.).
6. Ricoveri temporanei di sollievo.
7. Data di presentazione della domanda.
8. Trasferimenti da altre strutture.

Non sono comunque ammissibili in struttura:

- Pazienti psichiatrici
- Pazienti che presentano in anamnesi tentativi di suicidio
- Pazienti con problemi di alcolismo
- Pazienti che hanno manifestato episodi di violenza su terzi
- Pazienti che hanno presentato episodi pregressi di aggressività, agitazione psico-motoria nei confronti di ospiti ed operatori di altre strutture e refrattari alle terapie farmacologiche

Come avviene la dimissione dalla RSA

Al momento della dimissione, seguendo la procedura indicata nel protocollo d'ingresso, il Direttore Sanitario stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti. Alla lettera di dimissione sono allegati copia degli esami strumentali, di laboratorio ecc., nonché i documenti personali. Il preavviso di dimissione è di 5 giorni, che verranno addebitati in fattura nel caso di mancato preavviso.

In caso di dimissione dell'ospite presso il domicilio o presso un'altra struttura, la nostra struttura si impegna a garantire il percorso di continuità assistenziale in accordo con i familiari. Il Direttore Sanitario quindi contatterà il MMG del paziente o il Medico della struttura di destinazione, e/o i servizi territoriali competenti (CEAD, Ospedali ecc.) per informare e relazionare sulle condizioni cliniche dell'ospite, rendendosi in ogni momento disponibile per eventuali ulteriori informazioni.

Rette

La retta giornaliera è onnicomprensiva, comprende cioè tutti i servizi descritti in questa Carta dei Servizi. Non sono comprese nella retta la fornitura degli indumenti personali degli ospiti, le necessità personali.

Al momento dell'ingresso viene versata una cauzione infruttifera, pari ad una mensilità che verrà restituita alla dimissione dell'ospite.

Le rette di degenza vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione. Esse sono calcolate in relazione alla previsione dei costi complessivi e della contribuzione, da parte della Regione Lombardia, a copertura della spesa sanitaria giornaliera per ogni ospite.

Vengono approvate e comunicate agli Utenti e sono praticate di norma per l'intero anno solare.

A partire dal 1 febbraio 2023 la retta di degenza è di €. 56,00 al giorno. E' previsto un supplemento retta per i seguenti casi:

Camera singola	€. 5.50 al giorno
Mini suite	€. 7.50 al giorno

Per gli ospiti accreditati la Retta di Degenza per le Spese Sanitarie è a carico dell'ASL di residenza, mentre la Retta di Degenza per la Spesa di tipo Assistenziale è a carico dell'Ospite.

Dichiarazione prevista ai fini fiscali

La dichiarazione prevista ai fini fiscali sulla parte sanitaria della retta pagata l'anno precedente, viene rilasciata di norma entro il 31 marzo di ciascun anno e viene intestata al titolare della prestazione cioè l'ospite oltre a riportare (su specifica richiesta) l'indicazione della persona che si è assunta l'impegno di spesa.

Tipologia delle prestazioni fornite in RSA

Nell'Istituto si persegue l'obiettivo di realizzare, per ogni ospite, l'ottimale mantenimento di uno stato di benessere psicofisico.

Dopo una valutazione multidimensionale dell'ospite, viene predisposto, da parte di un'équipe di operatori con specifiche professionalità, un programma di assistenza personalizzato, prendendo in considerazione tutti i bisogni del paziente; tale programma è suscettibile di integrazione e variazione nel corso della degenza.

La retta di degenza è comprensiva dei seguenti servizi:

- [Assistenza medica](#)

con l'ingresso a tempo indeterminato in R.S.A. l'Ospite accreditato viene cancellato dagli elenchi della medicina di base, perde cioè il diritto al Medico di base (o di famiglia), acquisendo però il diritto all'assistenza medica da parte del personale medico dell'Istituto.

L'assistenza medica viene garantita grazie alla presenza in servizio, dei Medici di struttura. Il Medico garantisce la visita medica con prescrizione di indagini ematochimiche e/o strumentali urgenti e/o di controllo. E' attivo un servizio di reperibilità medica sulle 24 ore

Le visite specialistiche, urgenti e/o programmate, vengono disposte dal Medico in caso di necessità, come pure il ricovero del degente in Ospedale.

- [Assistenza infermieristica](#)

viene garantita dagli Infermieri, 24 ore su 24, i quali provvedono alla stesura di un piano assistenziale, alla rilevazione dei parametri vitali di ogni ospite, all'esecuzione di esami strumentali, alla somministrazione della terapia, secondo le disposizioni ricevute dal medico, alle medicazioni e alla riattivazione della funzionalità dell'ospite, provvedono alla

cura ed igiene della persona in collaborazione con gli Ausiliari Socio Assistenziali, sovrintendono all'attività degli stessi e collaborano, in équipe con loro alla realizzazione del piano assistenziale del degente.

- [Attività di riabilitazione](#)

il fisioterapista esegue il programma di rieducazione neuromotoria e/o di terapia fisica disposto per ogni singolo ospite, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli Ospiti.

- [Tutela igienico sanitaria e socio assistenziale](#)

gli Ausiliari Socio Assistenziali e gli Operatori Socio Sanitari provvedono all'igiene personale di ogni ospite in collaborazione con l'Infermiere, a seconda delle sue necessità, alla mobilitazione ed all'allettamento quotidiano di ogni ospite, alla distribuzione dei pasti, alla cura e igiene degli ambienti del paziente e collaborano inoltre con l'Infermiere alla riattivazione funzionale dell'ospite in reparto.

- [Servizio di animazione](#)

l'animatore costituisce uno stimolo positivo per la vita relazionale, affettiva e sociale degli ospiti, con la finalità di ridare dignità, preservare funzionalità, stimolare e mantenere interessi, stimolare le loro capacità residue in modo che si possano ancora sentire utili, gratificati e valorizzati.

Agli ospiti vengono proposte attività manuali individuali e di gruppo, feste, giochi, visite, letture e gite. Da un paio d'anni la Fondazione organizza soggiorni estivi al mare, con il coinvolgimento dei familiari e dei Volontari.

- [Assistenza religiosa](#)

il parroco locale celebra le Messe e gestisce tutti i momenti legati al culto cattolico nella nostra Cappella.

- [Servizio di Cucina](#)

il servizio di cucina garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti che vengono distribuiti durante i pasti. Tutta la catena di preparazione e di distribuzione è garantita, come qualità, dalle norme HACCP). Il menù è programmato e diversificato settimanalmente e viene esposto per la corretta conoscenza da parte degli Ospiti e loro familiari.

- [Servizio di guardaroba e lavanderia](#)

il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, tovaglie, traverse, ecc.) e degli indumenti personali degli Ospiti, è svolto dal servizio interno di lavanderia.

Gli Ospiti e le famiglie vengono adeguatamente informati al momento dell'ingresso circa le modalità di svolgimento del servizio.

- [Servizio di parrucchiere uomo/donna](#)

il taglio e l'acconciatura dei capelli per uomo e donna è effettuata da un/una parrucchiere che opera all'interno dell'Ente, senza oneri a carico dell'Ospite, con frequenza bimensile.

Il taglio della barba viene effettuato dal personale ausiliario.

- [Servizio di manicure e pedicure](#)

l'attività estetica e non curativa di mani e piedi è affidata a pedicure e/o manicure. Il suddetto professionista opera senza oneri a carico dell'Ospite con frequenza bimensile.

- [Servizio trasporti](#)

in caso di necessità, come il trasferimento di ospiti allettati per l'effettuazione di visite specialistiche programmate e/o urgenti e per eventuali ricoveri in ospedale, l'Ente provvede al trasporto e si avvale di autoambulanza in regime di convenzione con Associazioni che operano sul territorio; ed usufruisce della collaborazione della locale Associazione di Volontariato, il tutto senza oneri a carico dell'ospite.

La Fondazione dispone di pulmini attrezzati per il trasporto di persone anche non autosufficienti.

- [Servizio telefonico](#)

è comunque data l'opportunità agli Ospiti allettati, o che siano momentaneamente impossibilitati a recarsi al telefono pubblico, di ricevere telefonate di familiari mediante un telefono portatile.

- [Servizio pulizie](#)

la pulizia degli ambienti è garantita dal personale ausiliario della struttura.

Giornata tipo dell'Ospite

Al mattino alle ore 6.00 inizia la giornata tipo dell'ospite, con gli operatori che procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilitazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni.

Alle ore 8.00 viene distribuita la colazione, con possibilità di scegliere se consumarla nella stanza o nel refettorio comune; chi non è in grado di assumerla autonomamente, viene assistito dal personale.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione, fisioterapia, nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica, soprattutto alle persone allettate ed in condizioni cliniche precarie; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande fresche o calde.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12.15 con possibilità di scelta del menù e gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto; se autorizzato è possibile la presenza al pasto di familiari/volontari.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità comunque di trattenersi nei locali di soggiorno, o in giardino per le letture, televisione ecc. Nel frattempo viene garantita l'igiene intima personale, il cambio effetti personali e pannoloni per l'incontinenza, la distribuzione della merenda.

Proseguono le attività di fisioterapia e di animazione.

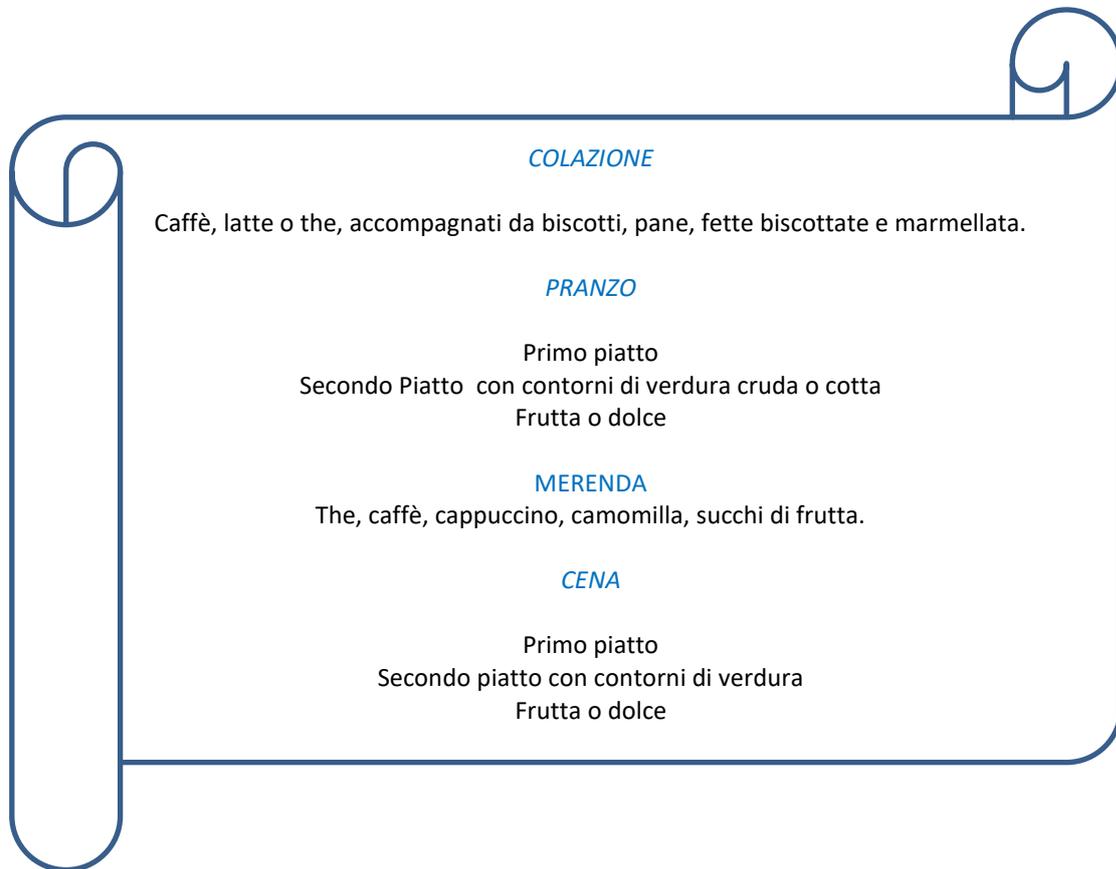
Alle 15.30 circa viene distribuita la merenda.

La distribuzione della cena con menù a scelta avviene alle ore 18.15, ed al termine gli operatori provvedono all'allettamento degli ospiti, alla preparazione per la notte e alla distribuzione/somministrazione della terapia serale.

Menu' tipo dell'Ospite

Agli ospiti viene somministrato il vitto in base a menu' predisposti dalla Dietista dell'Ente, con cadenza Settimanale, con l'indicazione dei giorni.

Di norma il menu' tipo è così composto:



Per dare possibilità di scelta all'ospite, sono previste alternative al menu'.

Nella predisposizione dei menu', vengono considerati i problemi nutrizionali di alcuni ospiti e comunque vengono osservate le indicazioni dei PAI.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

La struttura è fornita di un Centro Diurno Integrato interno, che ha ottenuto l'accreditamento regionale per n. 30 utenti.

Il Centro Diurno Integrato è situato presso i locali della Fondazione Mons.Benedini; la struttura è destinata ad accogliere fino a n. 30 utenti e dispone di :

Palestra con spogliatoi

Ambulatorio medico per visite e medicazioni

Sala polifunzionale per soggiorno, socializzazione ed animazione con angolo riposo

Sala da pranzo

Bar attrezzato

Locale aggiuntivo destinato al riposo con due posti letto

Bagno attrezzato

Sala auditorium con TV

E' rivolto a persone anziane in condizione di autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura prevalentemente fisica, che necessitano di supervisione, tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune delle attività della vita quotidiana.

Accoglie durante la giornata persone anziane che spesso si trovano in condizione di solitudine favorendone l'inserimento sociale, e consentendogli con il rientro serale al proprio domicilio, di mantenersi integrate nel proprio ambito familiare; fornisce un sostegno ai familiari che possono attendere ai propri impegni lavorativi quotidiani, evitando situazioni di disagio.

Il Centro Diurno offre consulenza e servizi di natura sociale e sanitaria, di mensa, tempo libero e prestazioni varie, garantisce una assistenza globale dell'anziano con piani di assistenza individualizzata.

Rette

La retta giornaliera è onnicomprensiva, comprende cioè tutti i servizi descritti in questa Carta dei Servizi. Dal 1 febbraio 2023 la retta per il Centro Diurno è così composta:

€. 16,00 per ogni giorno di frequenza

€. 200,00 fisso mensile

E' previsto il pagamento di una retta giornaliera da parte dell'utente per i giorni di frequenza, mentre per la conservazione del posto e richiesta una diaria fissa mensile.

Dichiarazione prevista ai fini fiscali

La dichiarazione prevista ai fini fiscali sulla parte sanitaria della retta pagata l'anno precedente, viene rilasciata di norma entro il 31 marzo di ciascun anno e viene intestata al titolare della prestazione cioè l'ospite oltre a riportare (su specifica richiesta) l'indicazione della persona che si è assunta l'impegno di spesa.

L'organizzazione del servizio

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì alla domenica dalle ore 7.30 alle ore 17.30.

La struttura ha attivato i progetti rispettivamente di prolungamento dell'orario di apertura fino alle 19.30, con la possibilità di usufruire del pasto serale, ed il potenziamento dei giorni settimanali di apertura, permettendo così l'accesso al Centro Diurno anche il sabato e la domenica.

Al momento dell'ammissione al servizio viene programmata la frequenza dell'ospite che può essere per tutta la settimana o solo per alcuni giorni.

La tipologia delle prestazioni

Le tipologie offerte dal Centro Diurno Integrato consistono in:

Assistenza medica

Assistenza infermieristica

Riabilitazione e terapie fisiche

Assistenza nelle attività quotidiane (bagni, accompagnamento al wc, ecc.)

Animazione, attività ludico ricreative, tornei di carte, sala lettura con abbonamenti a quotidiani locali nazionali, proiezione settimanale di film, giardinaggio.

Somministrazione di alimenti che consiste in pranzo, merenda e su richiesta la cena, in base ai menu' predisposti dalla cucina, con la possibilità di diete personalizzate per le varie patologie.

Servizio religioso nella Cappella della struttura, con la possibilità di ascoltare le funzioni religiose anche attraverso il servizio di filodiffusione interna.

Servizio di parrucchiera e callista settimanale con oneri a carico dell'utente.

Servizio di trasporto quotidiano di andata e ritorno dalla propria abitazione e per il Centro Diurno.

Giornata tipo

Alle ore 7 inizia il servizio di trasporto degli utenti frequentanti il Centro Diurno dalle loro abitazioni al nostro CDI e viceversa.

Alle ore 7.30 arrivano i primi utenti, mentre alle ore 8.30 inizia l'attività del Centro Diurno e gli Ospiti vengono inseriti nelle attività di socializzazione ed assistenza (animazione, igiene e cure sanitarie, attività motoria e riabilitazione) previste in struttura.

Dalle ore 11.45 alle ore 12,30 viene somministrato il pranzo.

Dalle ore 12.30 alle ore 14.00 ci si dedica al riposo ed alla ginnastica di gruppo.

Alle ore 15.30 viene servita la merenda.

Infine, dalle ore 16,00 gli Ospiti vengono preparati per il rientro al loro domicilio

Come avviene l'accesso al Centro Diurno Integrato

La domanda di ricovero al Centro Diurno Integrato viene inoltrata direttamente dal cittadino (per sé stesso o per un proprio familiare) alla Fondazione Mons.Benedini; requisito fondamentale per accedere il RSA è il compimento del 65° anno di età. Eventuali richieste di ingresso per persone di età inferiore dovranno essere valutate caso per caso.

La modulistica può essere ritirata direttamente in ufficio o scaricati dal sito web dell'Asl, e si compone di una scheda anagrafica e di una scheda sanitaria che dovrà essere compilata dal medico curante.

Le domande ricevute vengono inserite in lista d'attesa gestita dal programma dell'Asl ed aggiornata settimanalmente.

La domanda di ammissione va presentata all'Ufficio della Fondazione Mons.Benedini .

Nel caso in cui il numero delle richieste fosse superiore ai posti disponibili verrà stilata una graduatoria sulla base della valutazione di indicatori sociali e sanitari.

E' operativo un protocollo per l'ingresso nel CDI degli ospiti che vede coinvolte varie figure professionali (medico, infermiere, asa/oss, educatore, fisioterapista) con lo scopo di rendere meno traumatica l'istituzionalizzazione.

La valutazione delle condizioni psicofisiche del paziente e l'eventuale consenso all'ingresso, viene effettuata dal Direttore Sanitario, dopo la valutazione della scheda anamnestica dell'utente.

Godono di diritto di preferenza e precedenza all'accoglimento i seguenti criteri a secondo della tipologia del posto libero:

1. Pazienti che dopo una valutazione dal parte del Direttore Sanitario sullo stato di cormobilità e fragilità sono compatibili con la struttura
2. Urgenze segnalate dai familiari
3. Residenza nel Comune di Marcaria
4. Data presentazione della domanda

Non sono comunque ammissibili al Centro Diurno:

- Pazienti psichiatrici
- Pazienti che presentano in anamnesi tentativi di suicidio
- Pazienti con problemi di alcolismo
- Pazienti che hanno manifestato episodi di violenza su terzi
- Pazienti che hanno presentato episodi pregressi di aggressività, agitazione psico-motoria nei confronti di ospiti ed operatori di altre strutture e refrattari alle terapie farmacologiche

Come avviene la dimissione dal Centro Diurno Integrato

Il familiare comunica all'Ufficio la cessazione del servizio.

Al momento della dimissione, il Direttore Sanitario stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti.

L'ospite, su richiesta del familiare, viene poi seguito in un primo momento, al domicilio, per garantire la continuità assistenziale.

TERAPIE FISICHE E POLIAMBULATORI SPECIALISTICI

Il Servizio di fisioterapia ha la finalità di fornire all'utenza prestazioni rapide e di ottima qualità, sia in senso diagnostico che in senso terapeutico.

E' rivolto all'utenza esterna.

Il servizio adotta le metodiche necessarie al conseguimento e mantenimento di uno stato di salute e benessere, offrendo con l'utilizzo di apparecchiature moderne ed all'avanguardia, le seguenti terapie: ultrasuonoterapia, radarterapia, elettroterapia, elettrostimolazione, trazioni vertebrali, massoterapia, kinesiterapia, riabilitazione motoria, laserterapia.

MINI ALLOGGI PROTETTI

La Fondazione, nell'ambito della rete di servizi erogati alla persona anziana, dispone di n. 9 mini alloggi protetti (di seguito denominati MAP) collegati all'edificio principale.

Essi si configurano come tipologia rivolta a soddisfare la domanda assistenziale di anziani bisognosi di vivere in ambiente protetto e collegato alla rete degli altri servizi sanitari e socio assistenziali.

Attraverso la loro realizzazione la Fondazione Mons.Benedini completa ed integra la tipologia dei servizi rivolti all'utenza anziana con diverse gradazioni di bisogno sanitario e socio assistenziale, nell'intento di fornire risposte diversificate e mirate alle diverse esigenze assistenziali.

I mini alloggi protetti sono una semplice unità residenziale protetta i cui utenti possono discrezionalmente e secondo bisogni individuali, accedere a tutti i servizi accessori erogati agli utenti del CDI e della RSA.

Caratteristiche Alloggi Protetti

La Fondazione Mons.Benedini regola la gestione e l'utilizzo dei MAP secondo le disposizioni dello Statuto stesso e delle Leggi Nazionali e Regionali in materia di assistenza agli anziani, nell'ambito della realizzazione e sviluppo del sistema a rete dei servizi socio assistenziali.

Gli alloggi sono collocati in un'area adiacente alla struttura e raggiungibili tramite un collegamento coperto. Hanno due accessi indipendenti, uno dall'area esterna della Fondazione, l'altro da Vicolo Aie.

Ogni alloggio è composto da:

-  Camera ad uno o due letti
-  Soggiorno con angolo cottura attrezzato
-  Bagno attrezzato per la disabilità

Gli alloggi sono completamente arredati, si sviluppano su due piani – piano terra e primo piano – collegati da un ascensore e non presentano barriere architettoniche.

Tutti gli alloggi sono muniti di dispositivo di chiamata di emergenza che fa capo al presidio della RSA in modo da garantire adeguata risposta di primo intervento per tutte le 24 ore giornaliere per tutti i giorni dell'anno.

Ai fini della sicurezza negli accessi e negli spazi comuni è previsto un sistema di videosorveglianza come all'interno dei vari locali.

Come si accede ai Mini alloggi protetti

L'inserimento negli alloggi protetti avviene attraverso:

- ❖ Compilazione e consegna all'ufficio della domanda su modulo fornito dalla Fondazione per l'ammissione, corredato da una scheda medica compilata dal proprio medico curante.
- ❖ Richiesta di inserimento in lista d'attesa formulata attraverso l'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'Utente.
- ❖ Richieste di inserimento provenienti dal Ceas di Viadana

L'accesso degli utenti agli alloggi protetti avviene tutti i giorni, dal lunedì al venerdì. Qualora l'Utente rinvii l'ingresso rispetto alla data della conferma, lo stesso è tenuto al pagamento della retta da tale data sino al momento dell'effettivo ingresso.

All'atto dell'ingresso l'Utente e/o familiare di riferimento, sottoscrivono l'impegnativa di ammissione con la quale dichiarano di accettare tutte le condizioni ed i regolamenti vigenti e si impegnano a pagare in via posticipata la retta con cadenza mensile.

L'Ospite dovrà inoltre fornire la seguente documentazione all'Ufficio:

1. Copia del documento d'identità
2. Copia del codice fiscale
3. Documentazione sanitaria
4. Terapia farmacologica

Residenzialità assistita

Gli utenti degli Alloggi protetti, possono accedere alla misura "Residenzialità Assistita" prevista dalla Dgr n. 7769 del 17/01/2018..

Si tratta di una misura con la quale vengono erogate prestazioni di carattere sociosanitario, definite in base ad una valutazione multidimensionale del bisogno, aggiuntive a quelle socio assistenziali già previste dalla normativa per la struttura preposta all'accoglienza.

La richiesta di accesso alla misura da parte delle persone interessate deve essere presentata all'ASST di riferimento territoriale rispetto al Comune di residenza.

I requisiti di accesso prevedono il raggiungimento dei punteggi delle scale di valutazione CDR e Barthel modificato tenuto altresì conto delle condizioni di incompatibilità previste dalla normativa.

Possono erogare gli interventi sostenuti dalla misura, le seguenti figure: infermiere, ASA/OSS, educatore, assistente sociale, laureato Scienze Motorie, terapeuta occupazione, terapeuta della riabilitazione, psicologo.

La persona beneficiaria mantiene il proprio MMG.

Le prestazioni erogabili prevedono:

- ✚ Monitoraggio assunzione farmaci
- ✚ Prestazioni infermieristiche di base
- ✚ Rieducazione funzionale e attività di prevenzione delle cadute, AFA e gruppi di cammino
- ✚ Stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie
- ✚ Supervisione nelle attività di base della vita quotidiana (es: igiene, bagno ecc.)
- ✚ Attivazione e/o promozione della partecipazione ad attività culturali, ricreative, di socializzazione interne e/o esterne alla struttura
- ✚ Supporto per l'accesso presso ambulatori per effettuare visite, accertamenti, prelievi.

Per tutto quanto non previsto si rimanda alla DGR n. 7769 del 17/01/2018 e successive modificazioni e/o integrazioni.

Retta degli Alloggi protetti

Il Consiglio di Amministrazione definisce annualmente l'importo della retta che si compone di una parte fissa costituita dai costi fissi mensili che comprende tutti i servizi descritti ed una variabile che si riferisce ai servizi accessori secondo l'utilizzo richiesto ed usufruito all'inizio del soggiorno.

A partire dal 1 febbraio 2023 la retta viene suddivisa in un importo fisso nella misura di €. 1.300,00 mensili per persona per alloggio singolo ed €. 1.150,00 mensili per persona per alloggio doppio, ed una parte variabile.

La retta fissa comprende: l'utilizzo dell'alloggio, le utenze (acqua, luce, riscaldamento, condizionamento) dotazione e cambio della biancheria da letto, asciugamani e prodotti per l'igiene.

Sono inoltre a disposizione degli utenti dei MAP:

- ❖ Servizio infermieristico (risposta a richiesta di primo intervento urgente, terapia iniettiva, somministrazione controllata delle terapie prescritte dal medico curante ecc.)
- ❖ Bagno assistito
- ❖ Attività di animazione di gruppo
- ❖ Attività di ginnastica di gruppo
- ❖ Gite di un solo giorno, uscite
- ❖ Organizzazione di feste, avvenimenti progetti
- ❖ Frequenza degli ambienti del CDI e della RSA
- ❖ Aiuto nell'igiene e sorveglianza notturna

La parte variabile della retta comprende:

- | | | |
|-------------------------------------|----|--------|
| ❖ Servizio di ristorazione | €. | 150,00 |
| ❖ Servizio di pulizia dell'alloggio | €. | 50,00 |
| ❖ Servizio lavanderia indumenti | €. | 50,00 |

Raggiungendo pertanto un totale massimo mensile di €. 1.400,00 per persona per alloggio doppio ed €. 1.550,00 per persona per alloggio singolo.

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro il 5 del mese successivo a quello di riferimento.

Sono esclusi dalla retta la fornitura di farmaci, parafarmaci e presidi di incontinenza.

L'accesso alla misura "Residenzialità Assistita" non comporta alcuna modifica alla retta.

Come avviene la dimissione dall'Alloggio protetto

Ciascun ospite può con preavviso di almeno 10 giorni, a sua personale richiesta, lasciare definitivamente il mini alloggio assistito.

L'Amministrazione può allontanare l'Ospite con provvedimento d'urgenza qualora l'Ospite:

- Presenti condizioni psico fisiche non più compatibili con la permanenza negli alloggi
- Tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria
- Commetta gravi infrazioni del presente regolamento
- Sia moroso per 2 mesi consecutivi nel pagamento della retta

La dimissione sarà portata immediatamente a conoscenza dei familiari per accordare un percorso di continuità assistenziale.

L'alloggio deve essere lasciato in buone condizioni. Eventuali danni al locale o agli arredi verranno addebitati sulla fattura dell'ultimo pagamento.

Norme di rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto dalla presente Carta dei Servizi si fa rinvio al regolamento di funzionamento, alla normativa nazionale, regionale e locale in materia di assistenza.

Informazioni generali

○ Informazioni sanitarie

Il Medico al di fuori dell'orario di visita in reparto o di momenti di intervento per evenienze cliniche, è disponibile per colloqui informativi con i parenti.

Per correttezza deontologica, per rispettare gli obblighi di legge sul segreto professionale e sulla privacy, il personale non può fornire informazioni su quanto attiene alla salute e comunque alla sfera personale degli ospiti ricoverati.

○ Rilascio documentazione sanitaria

Dietro richiesta scritta, gli interessati o gli eredi legittimi, possono ottenere il rilascio di Copia della Cartella Sanitaria. Il richiedente dovrà esibire valido documento d'identità e versare una quota di €. 20,00.

La copia della cartella sanitaria è disponibile dopo 15 giorni dalla data della richiesta, presso l'Ufficio Amministrativo.

○ Accoglienza e dimissioni

Al momento dell'ingresso in struttura, si consiglia di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari; gli indumenti devono essere numerati con un numero da chiedere preventivamente.

E' richiesta tutta la documentazione sanitaria in possesso, tessera sanitaria, tessera invalidità, codice fiscale e carta identità.

All'ospite o familiare vengono posti diversi quesiti, tendenti a capire le abitudini dell'ospite o i problemi ad esso relativi.

Non è possibile portare bevande alcoliche; è indispensabile attenersi alla quantità di vino distribuito ai pasti, qualora non esista un preciso divieto medico.

Non si portano farmaci da casa; alcune auto medicazione aggiunte alle terapie prescritte dal Medico della struttura, possono essere pericolose.

Conservare cibo deperibile nei comodini e negli armadi può causare gravi inconvenienti igienici; prima di portare alimenti ai Sigg.Ospiti, è necessario chiedere autorizzazione al personale.

Per informazioni circa il funzionamento del servizio e le sue caratteristiche tecniche, nonché prenotare visite guidate alla struttura, è possibile rivolgersi all'ufficio amministrativo che si rende disponibile a soddisfare tali richieste.

○ Segnalazioni e reclami

E' possibile presentare una segnalazione/ reclamo presso l'Ufficio amministrativo, utilizzando gli appositi moduli in distribuzione presso l'Ufficio medesimo e seguendo quanto indicato nella procedura di gestione dei reclami e segnalazioni.

○ Orari di visita e norme comportamentali

Con riferimento alla normativa vigente in materia di contenimento della diffusione dell'epidemia da Covid 19, l'accesso dei visitatori alla struttura è consentito a tutti i soggetti con esclusione dei minori di anni 6 e senza controllo del Green Pass.

Richiamando il Patto di condivisione sottoscritto da ciascun Familiare delle diverse Unità d'offerta RSA, CDI e Alloggi Protetti e facendo seguito all'Ordinanza del Ministero della Salute del 31/12/2022 è stato prorogato l'utilizzo delle mascherine FFP2 per gli accessi in Rsa, quindi per l'ingresso in struttura sarà necessario munirsi di:

- ✓ Maschera FFP2 che copra naso e bocca
- ✓ Igienizzazione delle mani con gel idroalcolico

All'incontro possono partecipare di norma max due visitatori (più eventuale minore) per ospite identificati dallo stesso o in caso di incapacità certificata, identificati nella sfera di relazione/affetti dell'ospite stesso.

Qualora il familiare non si attenga/rifiuti l'adesione alle indicazioni di cui sopra, non potrà avere accesso alla struttura.

Al fine di una migliore organizzazione dei servizi, gli appuntamenti verranno effettuati previa prenotazione telefonica al numero dedicato attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.15; durante la telefonata i familiari forniranno le proprie generalità complete di numero telefonico. I dati saranno conservati per quindici giorni. Gli incontri avvengono dal lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle 14.30 alle 16.30. La durata del colloquio è fissata in max. 45 minuti. In base alle esigenze degli ospiti e di reparto gli appuntamenti possono subire variazioni. In presenza di più familiari gli appuntamenti verranno programmati in base alle disponibilità.
Si raccomanda il rispetto degli orari degli appuntamenti nonché della durata.

Al momento del colloquio il familiare (uno solo) si reca al primo piano, utilizzando le scale o l'ascensore del pubblico, e rimane sulla porta d'accesso della reception in attesa che l'operatore gli affidi il proprio congiunto. La stessa procedura dovrà essere eseguita al termine del colloquio.
NON SI ACCEDE AI REPARTI!!!

Sono privilegiati, nei periodi primavera/estate, gli incontri in spazi esterni e dedicati. I familiari possono incontrare i propri congiunti nell'area esterna, all'ingresso sotto il porticato dove sarà presente una postazione dedicata all'incontro ecc. Durante i colloqui i parenti devono obbligatoriamente indossare la mascherina protettiva FFP2.

Visite in spazi interni

E' possibile effettuare i colloqui all'interno della struttura, zona ingresso dove sono installate tre/quattro postazioni dedicate.

Durante tutta la durata dei colloqui i parenti devono obbligatoriamente indossare la mascherina protettiva FFP2.

Durante il sabato e domenica è possibile utilizzare anche le sale al piano terra.
Si raccomanda il rispetto dei percorsi interni.

Visite nei nuclei

Le visite in reparto sono ammesse ed autorizzate esclusivamente dalla Direzione Sanitaria in presenza di particolari condizioni psico fisiche dell'ospite. I familiari vengono ammessi in struttura previo accertamento dello stato di salute su sintomatologia inerente al Covid, misurazione della temperatura corporea, utilizzo DPI, disinfezione delle mani, registrazione degli accessi ed esecuzione di tampone antigenico rapido prima dell'accesso. Gli ingressi avvengono salendo dalle scale esterne di ogni nucleo senza attraversare i percorsi interni.

La Direzione Sanitaria della struttura può adottare misure precauzionali più restrittive in relazione allo specifico contesto epidemiologico garantendo un accesso minimo giornaliero per ospite.

Uscite al domicilio

E' possibile, previo accordo con il Direttore Sanitario, l'uscita programmata dell'ospite, dalla struttura per recarsi al domicilio del proprio familiare.

Tali uscite, per ragioni di sicurezza, saranno limitate a discrezione sempre del Direttore Sanitario e durante la permanenza fuori dalla struttura l'ospite dovrà indossare la maschera FFP2.

Qualora il familiare presenti sintomatologia influenzale si raccomanda di rimandare l'incontro.

Per il benessere dell'Ospite, essendo persona fragile, si chiede la massima collaborazione di tutti per far funzionare al meglio questa nuova organizzazione e continuare a contenere la pandemia ancora in corso.

Qualora il familiare non si attenga/rifiuti l'adesione alle indicazioni di cui sopra, non potrà avere accesso alla struttura ed in qualsiasi momento potrà essere interrotto il colloquio.

La presente procedura rimane in vigore fino a nuova disposizione ed al peggiorare del contesto epidemiologico locale.

Nell'uso degli apparecchi radio e televisori, sia collocati negli spazi comuni che nelle stanze di degenza, bisogna tenere conto dei diritti degli altri ricoverati.

Per favorire il riposo notturno è obbligatorio il silenzio dalle ore 20.30 alle ore 6.00.

Sono possibili, durante la degenza, permessi per recarsi al proprio domicilio, oppure permessi per uscite brevi, necessarie per il disbrigo di commissioni o adempimenti importanti (es. visite specialistiche, ritiro della pensione, ecc.).

Il fumo rappresenta un'abitudine di vita dannosa comunque a tutti, anche a chi è costretto, suo malgrado, a respirare fumo altrui.

I pazienti e gli operatori sono quindi invitati a rispettare le indicazioni cliniche di astensione dal fumo, che possono assumere per alcune patologie valore di specifica prescrizione sanitaria.

E' comunque vietato fumare nei locali dell'Ente e nei locali aperti al pubblico.

Tutto il personale, sia medico che infermieristico, riabilitativo, ausiliario, amministrativo e dei servizi generali, deve concorrere con unanime volontà a garantire il sostegno professionale, tecnico e umano ai malati ed alle loro famiglie. Discussioni con il personale tenuto a far rispettare dette regole causano inutili incomprensioni, fatica e perdita della serenità: devono pertanto essere evitate; eventuali rilievi dovranno essere inoltrati al Direttore.

Il personale è identificabile mediante tesserino di riconoscimento apposto sulla divisa.

Sono a disposizione oltre al bar, macchine distributrici automatiche di bevande calde, fredde e snack.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

<i>La persona ha il diritto</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i>
<i>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà</i>	<i>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</i>
<i>Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	<i>Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione</i>
<i>Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando essere dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza</i>	<i>Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità</i>
<i>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	<i>Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato</i>
<i>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</i>	<i>Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione</i>
<i>Di vivere con chi desidera</i>	<i>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione</i>
<i>Di avere una vita di relazione</i>	<i>Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione</i>
<i>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	<i>Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie abitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo</i>
<i>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	<i>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani</i>
<i>Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</i>	<i>Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana</i>



FONDAZIONE MONS. BENEDINI

Persona Giuridica di diritto privato di Utilità Sociale senza scopo di lucro

ONLUS

CUSTOMER

SATISFACTION



FONDAZIONE MONS. BENEDINI

Persona Giuridica di diritto privato di Utilità Sociale senza scopo di lucro

ONLUS

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021

Cognome e Nome del Compilatore (facoltativo)

Il questionario viene compilato in data _____

- Dall'ospite
- Dall'ospite con l'aiuto di familiari o conoscenti
- Dai familiari o conoscenti dell'ospite

Il questionario è rivolto agli Ospiti e Familiari della RSA. La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare i servizi della Rsa. Il questionario potrà essere consegnato in forma anonima o firmato se lo desidera.

Troverà inoltre uno spazio dedicato alla **“Gestione Emergenza Covid”** al quale Vi invitiamo a dare risposta.

In fondo al questionario troverà inoltre lo spazio per eventuali segnalazioni o comunicazioni.

Grazie per l'attenzione.

Segnare con una X la risposta prescelta

Legenda :

1= insufficiente	2= sufficiente	3= buono	4= ottimo	0= non so
------------------	----------------	----------	-----------	-----------

L'Ospite è: Maschio Femmina

L'Ospite è ricoverato da: < 6 mesi	6 mesi a 2 anni	> 2 anni
------------------------------------	-----------------	----------

1. Come valuta la metodica di accoglienza in struttura?

Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
---------------	-------------	----------	-------	--------

2. Rispetto alla Sua esperienza e a quella del Suo familiare ospitato, cosa pensa al riguardo?

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Le informazioni ricevute all'arrivo					
Rapporto fiduciario ospite/familiare verso la struttura					
La disponibilità del personale a fornire informazioni					
Il rapporto tra retta e prestazioni fornite					

3. Area Medica:

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Assistenza medica					
Disponibilità del medico a fornire informazioni					
Prontezza di risposta in caso di aggravamento clinico					

Rapporto umano Medico/ospite					
Rapporto umano Medico/familiare					
Rispetto alle sue aspettative, come giudica il servizio					

4. Area Infermieristica:

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Prontezza di risposta in caso di aggravamento clinico					
Rapporto umano infermiere/ospite					
Rapporto umano infermiere/familiare					
Rispetto alle sue aspettative come giudica il servizio					

5. Area assistenziale

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Igiene personale dell'ospite					
Cura dell'abbigliamento dell'ospite					
Rapporto umano OSS/Ospite					
Rispetto alle sue aspettative, come giudica il servizio					

6. Area fisioterapica

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Igiene personale dell'ospite					
Cura dell'abbigliamento dell'ospite					
Rapporto umano OSS/Ospite					
Rispetto alle sue aspettative, come giudica il servizio					

7. Area servizio animazione

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Grado di soddisfazione degli attività					
Rapporto umano con l'ospite					
Rapporto con i familiari					
Rispetto alle sue aspettative, come giudica il servizio					

8. Area servizio Cucina

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Qualità e varietà degli alimenti					
Soddisfacimento delle esigenze individuali dell'ospite					
Rispetto alle sue aspettative, come giudica il servizio					

9. Area amministrativa

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Come valuta la disponibilità del personale amministrativo					
Come valuta competenza e professionalità del servizio					
Rispetto alle sue aspettative, come giudica il servizio					

10. Gestione interna dell'emergenza Covid 19

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Ritiene che le soluzioni adottate dalla struttura per la gestione delle visite dei familiari siano adeguati					
Ritiene che le misure adottate dalla struttura per il mantenimento delle relazioni con il suo familiare siano personalizzate					
	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Ritiene che le azioni poste in essere dalla struttura abbiano consentito di preservare i rapporti affettivi con il suo familiare					

Ritiene che i percorsi e le modalità di accesso alla struttura siano chiari					
Ritiene che, stante le condizioni epidemiologiche, la struttura abbia adottato misure adeguate per la gestione delle visite e delle uscite					
Come valuta l'organizzazione delle visite (orari, modalità di prenotazione, procedure di accesso ecc.)					
Come valuta la frequenza delle visite					
Ritiene di ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alle condizioni del suo familiare					
Ritiene utile l'indirizzo della videochiamata come strumento di comunicazione con il suo familiare					

11. Consigliaresti ad altri questa struttura

SI

NO

Osservazioni
