

Fondazione "Casa di Riposo Città di Chiavenna"
O.N.L.U.S.

CARTA DEI SERVIZI

approvata con deliberazione n. 40 del 07.11.2007
modificata con deliberazione n. 29 del 13.09.2017
aggiornata annualmente con costo servizi

PREMESSA

La Carta dei servizi offre informazioni sulle prestazioni erogate dalla Casa di Riposo “Città di Chiavenna”, permettendo agli utenti di controllare la corrispondenza tra servizio dichiarato e servizio effettivamente erogato.

Il documento è stato redatto in ottemperanza alla Deliberazione della Giunta Regione Lombardia n. VII/7435 del 14.12.2001 e n. X/2569 del 31.10.2014.

Eventuali modifiche del presente documento saranno portate a conoscenza degli utenti e dei loro aventi diritto, mediante affissione nell'apposita bacheca riservata alle comunicazioni istituzionali dell'Ente. Copia della Carta dei Servizi aggiornata verrà pubblicata nel sito internet dell'Ente.

1. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

La Casa di Riposo “Città di Chiavenna” – istituita nel 1877 ed eretta in ente morale il 18 giugno 1896 – è una fondazione di diritto privato riconosciuta come ONLUS. L'Ente è amministrato da un Consiglio composto da 7 membri, di cui 6 nominati dall'Assemblea dei Sindaci della Valchiavenna e 1 dalla Comunità Montana della Valchiavenna, i quali al loro interno eleggono il Presidente e il Vicepresidente. Il Consiglio di Amministrazione definisce le linee di indirizzo dell'Ente attraverso i programmi da attuare e gli obiettivi da raggiungere, verificandone poi il grado di conseguimento.

Le attività di direzione e gestione dell'Ente sono svolte dal direttore amministrativo e dal direttore sanitario, secondo le rispettive competenze.

La Fondazione gestisce le seguenti unità d'offerta:

- *Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)* “Casa di Riposo Città di Chiavenna”, con n. 119 posti letto autorizzati al funzionamento, accreditati e per i quali è stipulato un contratto di convenzionamento con la Regione Lombardia;
- *Centro Diurno per Disabili (C.D.D.)* “Valchiavenna”, con n. 30 posti autorizzati al funzionamento, accreditati e per i quali è stipulato un contratto di convenzionamento con la Regione Lombardia;
- L'Ente dispone inoltre di 2 posti letto non accreditati, riservati a ricoveri temporanei di sollievo.

La struttura residenziale è composta da due edifici collegati tra loro: il primo, chiamato Padiglione nord e dedicato a Giancarlo Moro, è articolato su 5 piani: seminterrato con cucina, magazzini, officina, lavanderia, spogliatoi; piano terreno con uffici amministrativi, ambulatorio medico, bar/sala da pranzo per utenti esterni, sala animazione/polifunzionale e Cappella (quest'ultima aperta anche ai fedeli esterni); primo e secondo piano con due reparti di degenza con 40 posti letto complessivi; terzo piano, attualmente non utilizzato. Il secondo edificio, chiamato padiglione Struttura protetta, è articolato su 4 piani: piano seminterrato con palestra; piani terreno, primo e secondo con tre reparti di degenza con 81 posti letto complessivi. Un terzo edificio di servizio ospita la camera ardente.

Adiacente ai fabbricati vi è un parco alberato di circa 7.000 metri quadrati, perfettamente agibile anche alle carrozzine, ove sono allestiti orti e giardini per attività di ergoterapia.

La Casa di Riposo ha sede in Chiavenna, via Raschi numero 63. Chiavenna è raggiungibile in auto percorrendo la SS 36, mediante ferrovia (linea Colico-Chiavenna), autopulman (linea Sondrio-Chiavenna). La sede dell'Ente dista circa 1500 metri dal centro

storico cittadino. Non esiste servizio di trasporto pubblico.

2. SCOPI ISTITUZIONALI E PRINCIPI ISPIRATORI

La Casa di Riposo “Città di Chiavenna” opera all’interno della rete di servizi e iniziative di politica sociale gestite dagli Enti locali della Valchiavenna.

Essa è una struttura comunitaria che garantisce prestazioni residenziali non ospedaliere, destinate a soddisfare i bisogni di persone, in particolare anziani, con deficit funzionali o cognitivi, attraverso la prevenzione di situazioni di rischio, la terapia di mantenimento per evitare il deterioramento psico-fisico e gli interventi di riabilitazione per il recupero delle capacità fisiche, psichiche o sociali degli utenti.

La Casa di Riposo fa propri i principi enunciati nella **Carta dei diritti della persona anziana**, approvata con Deliberazione della Giunta Regione Lombardia n. 7/7435 del 14.12.2001, che viene allegata alla presente Carta dei Servizi.

La Casa di Riposo ha definito i valori, le responsabilità etico sociali e i doveri morali di ogni membro della propria organizzazione, mediante adozione di un apposito **Codice Etico e comportamentale**, che viene allegato alla presente Carta dei Servizi.

3. SERVIZI EROGATI DALLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

I servizi compresi nella retta di degenza per Ospiti accreditati sono i seguenti:

SERVIZIO MEDICO: detto servizio eroga l’assistenza sanitaria di base con medici presenti giornalmente e disponibili al di fuori dell’orario di servizio mediante reperibilità. Il personale medico provvede:

- alla valutazione multidimensionale dell’anziano al momento dell’ingresso;
- alla gestione del piano di assistenza individuale (P.A.I.) in collaborazione con le altre figure dell’équipe socio sanitaria;
- alla verifica dello stato di salute degli Ospiti mediante visite periodiche, la gestione delle relative patologie e la prescrizione delle necessarie terapie;
- all’attivazione di accertamenti diagnostici, di visite specialistiche e di ricoveri ospedalieri, nei casi necessari;
- alla compilazione e aggiornamento periodico del fascicolo socio-sanitario di ogni Ospite;
- alla comunicazione di informazioni sanitarie agli Ospiti e ai loro familiari.

SERVIZIO INFERMIERISTICO: presso i reparti di degenza sono presenti infermieri con funzione di responsabile di nucleo. Attraverso apposite turnazioni, la Casa di Riposo garantisce inoltre la presenza continuativa di personale infermieristico nell’arco delle 24 ore. Gli infermieri provvedono:

- alla stesura del progetto individuale (PI) e alla stesura e gestione del piano di assistenza individuale (P.A.I.), in collaborazione con le altre figure dell’équipe socio sanitaria;
- alla prestazione di cure sanitarie previste dal relativo mansionario, comprese la somministrazione di farmaci e la registrazione dei parametri sanitari di routine;
- al coordinamento e controllo delle attività di assistenza e pulizia eseguite nel reparto di appartenenza;
- alla supervisione nella distribuzione dei pasti, accertando che vengano rispettate le prescrizioni dietetiche;
- alla comunicazione di informazioni assistenziali agli Ospiti e ai loro familiari.

SERVIZIO RIABILITATIVO: tale servizio è gestito da terapisti della riabilitazione, che svolgono interventi di riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli Ospiti. Vengono svolte attività in collaborazione con il servizio di animazione. I terapisti provvedono alla prestazione di cure sanitarie previste dal relativo mansionario, in particolare:

- alla esecuzione di trattamenti individualizzati di rieducazione e riattivazione motoria;
- all'attività motoria di gruppo;
- all'assistenza durante i pasti a Ospiti con particolari problemi di deglutizione;
- alla valutazione funzionale fisioterapica dei nuovi Ospiti;
- alla gestione degli ausili.

SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE: presso tutti i reparti di degenza è presente personale qualificato Ausiliario Socio Assistenziale, operante nell'arco delle 24 ore, che si occupa di tutti gli aspetti assistenziali della persona, tra cui: alimentazione, mobilitazione, posizionamento, igiene personale, vestizione. Il personale socio assistenziale opera secondo i piani e i programmi di assistenza individualizzata, coordinando la propria attività con quella delle altre figure professionali coinvolte nella cura dell'Ospite.

SERVIZIO ANIMAZIONE: il servizio organizza attività di terapia occupazionale, nonché attività di tipo ricreativo, culturale e sociale (incontri con le scuole, spettacoli, conferenze, ecc.) e feste in occasione di particolari ricorrenze.

SERVIZIO DI FARMACIA E PRESIDIO PER L'INCONTINENZA: la Casa di Riposo è dotata di una farmacia interna per l'acquisto e la distribuzione dei farmaci, degli ausili per l'incontinenza e di tutte le attrezzature e presidi sanitari che non vengono forniti dal Servizio Sanitario Nazionale.

SERVIZIO RISTORAZIONE: la preparazione dei pasti è articolata in 4 menu settimanali ripartiti su due basi stagionali (estate-inverno), che vengono proposti a rotazione. Il menu settimanale, esposto in ogni reparto di degenza, tiene conto delle esigenze nutrizionali delle persone anziane. Su indicazione del personale sanitario vengono predisposti cibi per gli Ospiti con problemi di deglutizione e diete speciali. I pasti principali vengono serviti alle ore 11.30 e alle ore 18.30; la prima colazione e la merenda sono servite rispettivamente alle ore 8 e ore 15.30. Le bevande sono comprese nel costo della retta.

La Casa di Riposo, a seguito di convenzioni stipulate con i Comuni della Valchiavenna che ne hanno esigenza, offre un servizio pasti per utenti esterni, sia presso la propria sede sia con la distribuzione a domicilio, gestita dal Servizio Assistenza Domiciliare.

Durante ogni fase della preparazione dei pasti vengono applicate le regole d'igiene previste dal sistema H.A.C.C.P. Gli allergeni sono debitamente segnalati.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA: il servizio garantisce il lavaggio e la stiratura degli indumenti e della biancheria personale degli Ospiti, utilizzando sistemi di tipo industriale. Il servizio comprende inoltre il riordino della biancheria personale e le piccole riparazioni di sartoria.

SERVIZIO DI PULIZIA: il servizio provvede alla pulizia degli ambienti di degenza e degli spazi collettivi.

DIREZIONE E SERVIZIO AMMINISTRATIVO: l'ufficio amministrativo è a disposizione degli Ospiti e loro familiari per il disbrigo delle formalità connesse con l'inserimento in RSA e i rapporti con Servizio Sanitario Nazionale (certificati, dichiarazioni, domande invalidità, ecc.). Il servizio amministrativo, su richiesta degli Ospiti o dei loro congiunti, può

eventualmente gestire piccole somme, necessarie per il pagamento di minute necessità (quota parrucchiere, acquisto di piccoli capi di biancheria, ecc.).

La Fondazione effettua il servizio di custodia della posta. Tutta la posta indirizzata all'Ospite che perviene alla Fondazione è trattenuta presso gli uffici amministrativi per il ritiro da parte dei parenti; la corrispondenza che gli Ospiti intendono spedire può essere affidata all'ufficio amministrativo, che provvede ad inoltrarla all'ufficio postale.

ASSISTENZA RELIGIOSA: la Casa di Riposo mette a disposizione degli Ospiti un servizio di assistenza religiosa curato dai sacerdoti delle Parrocchie della Valchiavenna, che a turno celebrano la S. Messa più volte la settimana presso la cappella dell'Ente.

SALA TV E BIBLIOTECA: in tutti i reparti sono a disposizione degli Ospiti le sale soggiorno, in cui si può svolgere attività di lettura, ascolto musica, incontro con parenti e visione TV. Vi è inoltre una sala polifunzionale per attività comuni organizzate dal servizio animazione, con impianto TV a grande schermo. E' a disposizione degli Ospiti una piccola biblioteca, fornita anche di stampa locale.

SERVIZIO DI TRASPORTO: compatibilmente con le prioritarie esigenze di servizio, la disponibilità di personale e le condizioni degli utenti, la Casa di Riposo può effettuare il trasporto di Ospiti da e per il centro cittadino o zone limitrofe.

I servizi riservati agli Ospiti che occupano posti non accreditati sono gli stessi dei posti accreditati, come sopra illustrati, ad esclusione del SERVIZIO MEDICO (l'Ospite rimane a carico del proprio medico di base, a cui bisogna fare capo per la ricettazione di farmaci o la prescrizione di accertamenti) e del SERVIZIO DI FARMACIA E PRESIDIO PER L'INCONTINENZA (la cui fornitura rimane a carico dell'Ospite per tutto il periodo di degenza).

Tutte le figure professionali operanti presso la Casa di Riposo garantiscono il rispetto degli standard gestionali previsti dalla normativa regionale e nazionale; il personale è in possesso dei titoli specifici richiesti.

Il personale operante è dotato di un cartellino di riconoscimento.

4. SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

L'assistenza medica specialistica, le prestazioni diagnostiche e la fornitura di protesi sono erogati direttamente dal Servizio Sanitario Nazionale e vengono effettuati presso le diverse strutture sanitarie od Ospedaliere. Gli eventuali costi sono a carico degli Ospiti.

Sono inoltre disponibili i seguenti servizi aggiuntivi, i cui costi sono a carico, in modo totale o parziale, degli Ospiti.

SERVIZI DI PARRUCCHIERE E PEDICURE: la Casa di Riposo mette a disposizione degli Ospiti i servizi di parrucchiere e pedicure, erogati in un locale appositamente dedicato. Il costo del servizio è a parziale carico dell'Ente, con integrazione da parte degli Ospiti.

TELEFONO: le camere di degenza sono predisposte per l'installazione di un apparecchio telefonico: tutti gli adempimenti e gli oneri per l'allacciamento e l'uso sono a carico degli utenti.

CIRCOLO INTERNO: gli Ospiti possono usufruire di un circolo interno con distributori automatici per bevande calde e fredde a pagamento.

TRASPORTI PARTICOLARI: la Casa di Riposo non fornisce il servizio di trasporto Ospiti oltre i confini cittadini o le zone limitrofe. La Casa di Riposo non si fa carico del servizio di trasporto in ambulanza da e per gli ospedali. Qualora tali trasporti si rendessero necessari, i relativi costi saranno posti a carico degli interessati.

5. METODOLOGIE DI LAVORO

Allo scopo di ottimizzare e coordinare l'attività di assistenza, il personale sanitario e assistenziale della Casa di Riposo adotta i seguenti strumenti di valutazione e intervento:

- Fascicolo Sanitario Assistenziale (Fa.Sa.As.), redatto in conformità alla vigente normativa regionale, contiene tutte le informazioni di carattere sanitario, riabilitativo e assistenziale di ogni utente ricoverato presso la R.S.A., con la relativa programmazione; dette informazioni sono raccolte ed elaborate dalle diverse figure professionali; i dati vengono aggiornati sulla base di una valutazione periodica delle condizioni sanitarie e di autosufficienza; gli aventi diritto possono richiedere copia del Fa.Sa.S. presso l'ufficio amministrativo dell'Ente, che provvederà alla consegna entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta, previo pagamento dei costi amministrativi;
- Progetto Individuale (P.I.) e Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), elaborati dalle diverse figure professionali coinvolte nelle attività assistenziali, in cui vengono definiti gli obiettivi assistenziali per ogni singolo Ospite e la valutazione periodica del raggiungimento degli stessi;
- Riunione periodica dell'équipe socio sanitaria assistenziale, in cui vengono aggiornati i Piani di assistenza individuale;
- Protocolli e linee guida, che disciplinano lo svolgimento delle principali attività sanitarie e assistenziali previste dal Piano di assistenza individuale.

Si precisa che la gestione sanitaria degli Ospiti della RSA, seppure condivisa con i congiunti, è di stretta competenza dei medici dell'Ente, a cui spettano in via esclusiva le scelte di indirizzo clinico, terapeutico e di impiego di supporti o ausili; dette scelte sono operate in base ai protocolli sanitari della RSA o, in mancanza, alla valutazione professionale dei singoli professionisti; non sono ammesse ingerenze o condizionamenti da parte di parenti o congiunti nelle decisioni di carattere strettamente sanitario o assistenziale, così come nella scelta dei farmaci da somministrare e degli ausili da utilizzare.

In caso di perdurante dissenso con parenti o congiunti sulle scelte sanitarie e assistenziali, la RSA si riserva la facoltà di dimettere l'Ospite.

6. GIORNATA TIPO

La giornata tipo degli Ospiti ha il seguente svolgimento:

- ore 6.30/8.00: igiene personale, effettuata secondo un orario personalizzato che rispetti il più possibile le esigenze e preferenze di ciascun utente; l'infermiere professionale esegue i prelievi ematici e somministra le terapie prescritte; gli Ospiti sono vestiti con gli abiti da giorno, salvo coloro che devono rimanere allettati;
- ore 8.00: prima colazione;
- ore 9.00: gli Ospiti sono avviati alle diverse attività mattutine della Casa di Riposo (fisioterapia, S. Messa - per chi lo desidera -, animazione, lettura giornale, visite, televisione, passeggiate nel parco, ecc.);

- ore 11.30: pranzo;
- ore 12.30: gli Ospiti che lo desiderano o hanno necessità vengono allettati; dopo il riposo gli stessi sono avviati alle attività pomeridiane;
- ore 15.30: merenda;
- ore 18.30: cena;
- ore 19.30: gli Ospiti sono preparati al riposo notturno; coloro che lo desiderano, possono rimanere nei soggiorni e seguire le proprie attività (lettura, televisione, ecc.).

7. VISITE AGLI OSPITI

Salvo eccezioni autorizzate dal personale preposto, la presenza presso i nuclei di degenza di parenti, assistenti privati e visitatori è ammessa dalle ore 10,00 alle ore 19,30. Nelle fasce orarie 9,00-10,00 e 19,30-20,00 è ammessa la visita di parenti, purché gli incontri con gli Ospiti avvengano all'esterno dei nuclei di degenza, per non interferire con le attività assistenziali e sanitarie. Salvo eccezioni autorizzate dal personale preposto, dopo le ore 20,00 è vietato l'accesso alla Casa di Riposo e alle sue pertinenze.

Durante le operazioni di igiene personale, la mobilitazione e le attività sanitarie, i parenti, i visitatori ed eventuali assistenti privati non possono sostare nelle camere di degenza.

E' raccomandabile che gli Ospiti della Casa di Riposo possano effettuare brevi visite al domicilio dei loro familiari, previo accordo con i responsabili di nucleo.

8. MODALITA' DI ACCESSO

L'ammissione degli Ospiti destinati ai posti letto accreditati, sia permanenti che temporanei, avviene secondo le modalità previste dalla Regione Lombardia

Le domande di ammissione devono essere redatte su apposito modulo predisposto dalla locale Agenzia Territoriale per la Sanità. Detto modulo è composto da una parte amministrativa e anagrafica, da compilarsi a cura del richiedente o di chi ne fa le veci, e da una scheda di valutazione sanitaria, che deve essere compilata dal medico di medicina generale del richiedente o altro medico. Il modulo di domanda, compilato come sopra, dovrà essere presentato agli uffici amministrativi dell'Ente. Il direttore sanitario o suo delegato procederanno quindi alla classificazione del candidato attraverso la compilazione della Scheda Osservazione Intermedia Assistenza (S.OS.I.A.) preliminare, utilizzando le informazioni tratte dalla valutazione sanitaria compilata dal medico curante.

Le domande così istruite sono ordinate in graduatorie secondo i criteri stabiliti da apposito regolamento, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

L'ammissione degli Ospiti non accreditati avviene secondo le modalità previste da un apposito regolamento, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

Ai sensi dell'art. 6 dello Statuto dell'Ente, è di norma esclusa l'ammissione di cittadini non residenti in Valchiavenna.

I rapporti giuridici tra gli Ospiti e la Fondazione sono disciplinati da apposito contratto d'ingresso, da stipulare prima dell'ammissione.

Per ottimizzare la capacità ricettiva dell'Ente, l'Ospite deve confermare la disponibilità all'ammissione entro 24 ore dalla chiamata; l'effettivo ingresso deve avvenire entro i successivi 3 giorni lavorativi. Le ammissioni non possono di regola avvenire nei giorni festivi e prefestivi; l'ingresso dovrà avere luogo la mattina dalle ore 9,30 alle ore 10,30.

Tutti gli interessati possono visitare le strutture ricettive della R.S.A. e prendere visione dell'organizzazione, previo accordo con gli uffici amministrativi, che predisporranno una visita guidata.

Il procedimento di ammissione è disciplinato da apposito protocollo di accoglienza.

Gli Ospiti hanno piena facoltà di chiedere le dimissioni dalla Casa di Riposo in qualsiasi momento. Nel caso in cui le dimissioni possano considerarsi a rischio (elevato bisogno assistenziale, assenza di adeguata rete familiare, situazione abitativa inadeguata, ecc.) è necessario che queste avvengano con modalità protette, concordate con i servizi sociali competenti e con l'ATS. Ogni dimissione viene accompagnata da relazione medica che contiene tutte le informazioni sanitarie e assistenziali necessarie per la prosecuzione delle attività di cura a domicilio o altra struttura di destinazione dell'Ospite dimesso.

Gli aventi diritto hanno facoltà di chiedere alla direzione sanitaria della RSA copia del fascicolo sanitario di ogni Ospite. L'amministrazione, valutata la legittimità della richiesta, consegna la copia entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, previo pagamento delle spese amministrative.

9. TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi della vigente normativa sulla tutela della privacy, il personale è autorizzato a fornire informazioni riguardanti gli Ospiti esclusivamente a coloro che ne abbiano titolo ai termini di legge.

Chiunque venga a conoscenza – per caso fortuito o altra circostanza – di notizie e informazioni personali relative agli Ospiti, è tenuto a rispettare l'assoluto riserbo.

10. RETTE GIORNALIERE

A norma dell'art. 7 del vigente Statuto, le rette giornaliere degli Ospiti sono determinate dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente con apposita deliberazione.

Il calcolo delle rette viene effettuato sulla base delle spese ordinarie di gestione iscritte nel documento di programmazione economica dell'anno cui esse si riferiscono, tenuto conto dei contributi regionali e di eventuali altre entrate.

Non viene applicata alcuna riduzione della retta di degenza in caso di assenza dell'Ospite, ivi compresi i ricoveri ospedalieri, in quanto i costi di gestione dell'Ente rimangono praticamente invariati.

Le rette in vigore sono illustrate nel prospetto allegato al presente documento.

11. MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE RETTE

Il pagamento delle rette avviene mensilmente, nella prima settimana del mese successivo a quello di riferimento. Per motivi organizzativi la riscossione è effettuata esclusivamente mediante operazione bancaria, con addebito sul conto corrente dell'Ospite e relativo accredito a favore della Casa di Riposo. Pertanto è necessario che ogni nuovo ricoverato, o suo congiunto, autorizzi la propria banca ad effettuare le operazioni periodiche di pagamento delle rette. Al momento della riscossione l'Ente rilascerà regolare quietanza per ricevuta.

Il contratto d'ingresso di cui al par. 8 prevede l'assunzione di impegno a sostenere il pagamento della retta facente capo in solido al sottoscrittore e all'utente. Qualora il richiedente non fosse in condizioni di sostenere le spese di degenza, al momento di

presentazione della domanda è necessario che vengano interessati i servizi sociali competenti per la valutazione delle modalità di copertura delle rette.

Agli Ospiti viene rilasciata la dichiarazione annuale attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie, ai sensi della Deliberazione Giunta Regione Lombardia 21.03.1997, n. 26316 e s.m.i.

12. ATTIVITA' DI VOLONTARIATO

A norma dell'Art. 25 del vigente Statuto, la Casa di Riposo riconosce il valore del Volontariato, in quanto concorre al perseguimento dei propri fini istituzionali. Per tale ragione l'Ente favorisce tutte le attività di volontariato a supporto dell'assistenza e animazione.

I volontari indicano un proprio coordinatore che mantiene i rapporti tra l'Amministrazione della Casa di Riposo e gli associati, aggiorna il registro degli iscritti, gestisce la turnazione e l'organizzazione del gruppo.

L'opera svolta dai volontari è inserita nell'organizzazione delle attività giornaliere dei reparti e si attiene alla relativa programmazione. Le infermiere capo sala e le animatrici ne coordinano l'attività operativa.

13. INFORMAZIONI E SEGNALAZIONE DISSERVIZI

Informazioni più dettagliate relative all'organizzazione della vita presso i reparti di degenza saranno rese pubbliche dall'Amministrazione dell'Ente qualora si rendesse necessario. Gli uffici amministrativi sono a disposizione per qualsiasi chiarimento.

Eventuali disservizi o problemi di carattere assistenziale o sanitario devono essere segnalati all'infermiere responsabile di nucleo, al medico curante, al direttore sanitario; se gli eventuali disservizi o problemi riguardano altri aspetti, devono essere segnalati al direttore dell'Ente. Le citate segnalazioni di disservizio possono essere effettuate verbalmente o mediante compilazione di un apposito modulo, disponibile presso i nuclei di degenza e allegato al presente documento.

I soggetti interpellati sono tenuti a dare risposta all'utente entro 5 giorni lavorativi dal momento del ricevimento delle segnalazioni, eventualmente prorogabili di altri 10 giorni lavorativi in caso di indagini particolarmente complesse.

Gli uffici amministrativi osservano il seguente orario di apertura al pubblico:

lunedì: 08.00-17.00;	mercoledì: 08.00-17.00;	venerdì: 08.00-17.00;
martedì: 08.00-14.00;	giovedì: 08.00-14.00;	sabato: 08.00-12.00.

Con periodicità annuale viene eseguita una rilevazione sulla qualità del servizio riservata agli Ospiti e ai loro congiunti, mediante somministrazione di appositi questionari, di cui copia è allegata al presente documento. I dati sono raccolti ed elaborati entro il primo quadrimestre; i relativi risultati sono resi pubblici mediante affissione alla bacheca per le comunicazioni istituzionali dell'Ente e alle bacheche di ogni nucleo di degenza.

14. ASSISTENZA INTEGRATIVA

L'Ente non richiede la presenza di familiari e/o assistenti privati per lo svolgimento di compiti assistenziali, quali igiene personale, vestizione, movimentazione, ecc., in quanto questi compiti sono di esclusiva competenza del personale dell'Ente. I familiari o gli assistenti

privati possono svolgere esclusivamente attività di compagnia, intrattenimento, accompagnamento e aiuto all'alimentazione degli Ospiti.

Il contraente, qualora decidesse per libera scelta di avvalersi di personale privato per lo svolgimento delle prestazioni di cui sopra, dovrà chiederne per iscritto l'autorizzazione al Direttore Sanitario della Fondazione. La Fondazione si riserva di valutare l'affidabilità dei soggetti dedicati all'assistenza privata e può in qualsiasi momento revocare l'autorizzazione.

In situazioni particolari e contingenti, per le quali sia necessaria una vigilanza in via continuativa dell'Ospite (stato di estrema agitazione e/o aggressività, monitoraggio costante dei parametri vitali, situazione di concreta pericolosità per sé o per gli altri, ecc.) la Fondazione può chiedere ai familiari dell'Ospite stesso l'attivazione di una sorveglianza integrativa.

15. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Allo scopo di permettere un ordinato svolgimento della vita di comunità, gli Ospiti, i parenti e i visitatori devono attenersi alle regole di seguito illustrate.

Non è consentito elargire mance o doni di altro genere al personale operante presso l'Ente. Eventuali donazioni a favore della Casa di Riposo potranno essere presentate agli uffici amministrativi dell'Ente, che rilasceranno regolare ricevuta.

Il personale dell'Ente non può in nessun caso procedere alla riscossione di pensioni, assegni o svolgere ogni altra attività di gestione delle finanze degli Ospiti.

Il personale dell'Ente non può gestire pratiche amministrative, previdenziali, legali per conto degli Ospiti.

Si raccomanda di non lasciare all'Ospite somme di denaro di una certa entità, onde evitare una gestione incontrollata o la perdita delle stesse. La stessa raccomandazione vale anche per gli oggetti di valore. In ogni caso l'Ente declina ogni responsabilità in merito alla perdita di denaro od oggetti di valore.

E' vietato consegnare o somministrare direttamente agli Ospiti qualsiasi tipo di farmaco, in quanto tali operazioni deve avvenire esclusivamente dietro prescrizione medica e sotto il controllo del personale sanitario.

Gli Ospiti possono detenere bevande alcoliche, sigarette o dolciumi solo ed esclusivamente con il preventivo consenso del personale sanitario, che ne curerà la gestione.

All'interno dei fabbricati dell'Ente, sia negli spazi comuni che nelle camere, è vietato fumare.

E' vietato l'accesso alle aree esterne e interne della Casa di Riposo a persone che non siano in visita agli Ospiti o la cui presenza non sia giustificata da altri validi motivi.

L'acquisto di ausili ortopedici deve essere concordato preventivamente con il personale medico o di riabilitazione. I congiunti non possono effettuare modifiche o riparazioni di ausili e attrezzature che la Casa di Riposo ha assegnato agli Ospiti; eventuali esigenze devono essere comunicate alle infermiere responsabili dei reparti di degenza, che provvederanno a far eseguire gli interventi necessari.

Nelle camere è vietato l'utilizzo di apparecchi elettrici o a gas, sia per uso cucina o riscaldamento.

L'introduzione di mobili personali o la modifica nella disposizione degli arredi nella camera dell'Ospite deve essere preventivamente concordata con l'amministrazione dell'Ente, che, sentito il responsabile di nucleo, verificherà la compatibilità dei mobili con l'ambiente di degenza (ingombro e/o impedimento alle attività di assistenza e pulizia).

In caso di decesso dell'Ospite, la Fondazione mette a disposizione dei familiari la propria camera ardente. In tutti i casi, la scelta dell'impresa di cui avvalersi per le esequie è rimessa esclusivamente alla volontà dei familiari o congiunti.

16. CORREDO

Al momento dell'ammissione il nuovo Ospite deve possedere un idoneo corredo di biancheria opportunamente numerato. Le marche numerate secondo l'indicazione della Casa di Riposo, saranno apposte su tutti gli indumenti posseduti a cura dei parenti dell'Ospite.

Per motivi d'igiene e facilità di assistenza, è necessario che i capi di vestiario siano di tipo pratico (indicate le tute e le felpe in cotone) e facilmente lavabili ad alte temperature.

Onde evitare spiacevoli inconvenienti dovuti al sistema di lavaggio di tipo industriale di cui la Casa di Riposo è dotata, si raccomanda di non fornire agli Ospiti capi di abbigliamento di lana o altri tessuti delicati, in quanto l'Ente non può rispondere di eventuali danneggiamenti dovuti al lavaggio.

17. AUTORIZZAZIONI PREVENTIVE

Nello svolgimento delle attività socio-sanitarie-assistenziali ordinarie o straordinarie erogate dalla Casa di Riposo "Città di Chiavenna", sono previste le seguenti iniziative, che si ritiene opportuno siano accettate con apposita autorizzazione preventiva resa dagli Ospiti, ovvero dai loro parenti, congiunti o legali rappresentanti, in caso di impossibilità da parte degli Ospiti stessi ad esprimere direttamente il proprio assenso:

- pubblicazione del nome sulla porta della camera di degenza;
- pubblicazione del nome sugli avvisi delle feste di compleanno affissi all'interno della Casa di Riposo;
- riprese fotografiche delle attività di animazione, affisse all'interno della Casa di Riposo o pubblicate su giornali locali;
- partecipazione a iniziative o gite che prevedano un'uscita all'esterno della Casa di Riposo, con trasporto stradale su automezzi di proprietà dell'Ente o di altri soggetti;
- trasferimento degli Ospiti in altra camera o altro reparto di degenza, disposto dal personale sanitario (medici, coordinatore e infermieri) e motivato da ragioni organizzative e sanitarie.

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- *CODICE ETICO COMPORTAMENTALE.*
- *MODULO PER LA SEGNALAZIONE DISSERVIZI E COMUNICAZIONI.*
- *MENU'.*
- *QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI*

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Publicata ai sensi della Deliberazione Giunta Regione Lombardia n. 7/7435 del 14.12.2001

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 di 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 che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella 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 sanitario-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 della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici. e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'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 dato, peraltro, è già contenuto nella letteratura classica ed è da aggiornare solo per il suo riferimento anagrafico, in base all'allungamento dell'aspettativa di vita: all'amico Mimnermo che aveva invocato gli dei perché "così lunghi da morbi e da molesti affanni / a sessant'anni mi colga il destino di morte" il saggio Solone rispondeva "togli via quel verso / né ti dolga se meglio di te riflettei / e riscrivilo e canta così: / a ottant'anni mi colga il destino di morte / Invecchio sempre molte cose imparando"; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

- A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.
- Il principio "di salute", enunciato nell'articolo 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 (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro 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 insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettata, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni e il 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 (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP 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.

RETTE DI DEGENZA IN VIGORE DAL 01.01.2020

Le rette di degenza in vigore, determinate con deliberazione Consiglio di Amministrazione n. 2 del 22.01.2020 sono le seguenti:

- Ospiti RSA	€ 48,50 al giorno
- Ospiti nucleo Alzheimer (ricoverati prima del 01.01.2020)	€ 48,50 al giorno
- Ospiti nucleo Alzheimer (ricoverati o trasferiti dal 01.01.2020)	€ 50,50 al giorno
- Ospiti temporanei non accreditati	€ 62,00 al giorno

Il Consiglio di Amministrazione può disporre giustificate variazioni delle rette di degenza. Le rette di degenza rimangono invariate anche in caso di assenza temporanea dell'Ospite (permanenza a casa, ricovero ospedaliero, ecc.). Le rette di degenza sono comprensive di tutti i servizi elencati nell'art. 3 della Carta dei Servizi.

TARIFFE PRESTAZIONI PARRUCCHIERA E PEDICURE

Presso la R.S.A. è possibile fruire di prestazioni di parrucchiere e pedicure, le cui spese sono parzialmente sostenute dall'Ente. Le tariffe praticate per l'anno 2020, sono le seguenti:

- Taglio	€ 4
- Piegatura	€ 4
- Frizione	€ 3
- Permanente	€ 16
- Colore	€ 16
- Pedicure	€ 7

CORREDO PERSONALE

Ogni Ospite ammesso presso la Casa di Riposo deve essere dotato del corredo personale di seguito illustrato.

- n. 7 paia di mutande in cotone (salvo l'uso di ausili per incontinenti)
- n. 7 paia di maglie intime in cotone
- n. 7 fazzoletti (se l'Ospite è abituato ad utilizzarli)
- n. 7 asciugamani per bidè in spugna di cotone
- n. 7 asciugamani medi in spugna di cotone
- n. 7 paia di calze in cotone o calzerotti in lana in caso di Ospiti non deambulanti
- n. 5 camicie da notte pesanti in cotone (donne)
- n. 5 pigiami in cotone (uomini)
- n. 4 pantaloni leggeri (solo Ospiti autonomi)
- n. 4 pantaloni pesanti (solo Ospiti autonomi)
- n. 6 polo a manica lunga in cotone
- n. 6 polo a manica corta in cotone
- n. 6 felpe aperte in cotone o tessuto sintetico
- n. 6 pantaloni tipo tuta
- n. 1 coperta in pile
- n. 1 paio di scarpe da ginnastica, in caso di Ospiti deambulanti, o pantofole chiuse con cerniera

In base alle effettive esigenze dell'Ospite, eventuali variazioni potranno essere concordate con il personale assistenziale.

Si raccomanda che tutti i capi di vestiario siano in cotone o tessuto sintetico e portino cucito il numero assegnato. Gli indumenti devono essere sostituiti qualora consumati.

Ogni Ospite deve essere inoltre dotato dei seguenti accessori da toilette, da reintegrare in caso di consumo od usura:

- spazzolino e dentifricio (o detergente per protesi)
- contenitore per protesi
- rasoio elettrico
- deodorante
- busta per toilette.

RILEVAZIONE QUALITÀ DEL SERVIZIO

MODULO RISERVATO AGLI OSPITI

Il questionario è rivolto agli Ospiti della Casa di Riposo e ha lo scopo di valutare la qualità dell'assistenza erogata durante l'anno.

Le chiediamo di compilarlo perché le Sue osservazioni ci saranno d'aiuto per migliorare l'organizzazione dei servizi dell'Ente, in modo da renderli più rispondenti alle Vostre esigenze, compatibilmente con le risorse disponibili.

Il questionario deve essere compilato in forma anonima e dovrà essere consegnato entro il termine previsto e adeguatamente pubblicizzato, imbucandolo nell'apposita cassetta presente all'entrata del padiglione Struttura Protetta, oppure consegnandolo alle infermiere responsabili di nucleo.

1. In quale reparto è ricoverato?

Struttura protetta (pad. sud) – piano terreno	
Struttura protetta (pad. sud) – 1° piano	
Struttura protetta (pad. sud) – 2° piano	
pad. G. Moro (Casa di Riposo) – 1° piano	
pad. G. Moro (Casa di Riposo) – 2° piano	

2. Le cure che Lei riceve dai medici sono:

a) buone	
b) sufficienti	
c) insufficienti	

3. Le cure che Lei riceve dalle infermiere sono:

a) buone	
b) sufficienti	
c) insufficienti	

4. Le cure che Lei riceve dalle fisioterapiste sono:

a) buone	
b) sufficienti	
c) insufficienti	

5. Il servizio di animazione è:

a) buono	
b) sufficiente	
c) insufficiente	

6. Le cure che Lei riceve dal personale di assistenza per lavarsi, vestirsi, camminare, mangiare e coricarsi, sono:

a) buone	
b) sufficienti	
c) insufficienti	

7. Il cibo che Le viene servito è:

a) buono	
b) accettabile	
c) cattivo	

8. Il servizio di lavanderia è:

a) buono	
b) sufficiente	
c) insufficiente	

9. Il servizio di pulizia è:

a) buono	
b) sufficiente	
c) insufficiente	

10. Si trova bene con gli altri Ospiti (compagni di camera, di tavola, ecc.)?

SI

NO

11. Indichi eventuali problemi che vorrebbe evidenziare:

11. Indichi eventuali suggerimenti che vorrebbe presentare:

Data _____

***IL QUESTIONARIO DEVE ESSERE COMPILATO IN
FORMA ANONIMA: NON FIRMARE.***

RILEVAZIONE QUALITÀ DEL SERVIZIO

QUESTIONARIO RISERVATO AI FAMILIARI E CONGIUNTI DEGLI OSPITI

Il questionario è rivolto a familiari e congiunti degli Ospiti e ha lo scopo di valutare la qualità dell'assistenza erogata dalla Casa di Riposo "Città di Chiavenna" durante l'anno. Le chiediamo di compilarlo perché le Sue osservazioni ci saranno d'aiuto per migliorare l'organizzazione dei servizi dell'Ente, in modo da renderli più rispondenti alle esigenze degli Ospiti, compatibilmente con le risorse disponibili.

La mancata compilazione di eventuali caselle verrà intesa come "non so, non sono in grado di rispondere".

Il questionario deve essere compilato in forma anonima e dovrà essere consegnato entro la scadenza indicata imbuendolo nell'apposita cassetta presente all'entrata del padiglione Struttura Protetta, oppure consegnandolo alle infermiere responsabili di nucleo.

1. Conosce nel dettaglio i servizi offerti dalla Casa di Riposo "Città di Chiavenna"?

SI PARZIALMENTE NO

2. Come valuta le prestazioni e le informazioni fornite dal servizio sanitario?

	BUONE	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI
a) servizio medico			
adeguatezza informazioni			
b) servizio infermieristico			
adeguatezza informazioni			
c) servizio riabilitazione			
adeguatezza informazioni			

Se si desidera, è possibile indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni:

3. Come valuta le prestazioni del personale Socio Assistenziale?

	BUONE	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI
a) igiene e cura personale Ospite			
b) somministrazione pasti			
c) aiuto spostamenti Ospite			
d) pulizia letti e arredi			
e) cura guardaroba Ospite			
f) capacità relazionali delle ASA			

Se si desidera, è possibile indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni:

4. Come valuta le prestazioni del servizio di animazione?

	BUONE	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI
a) attività quotidiane			
b) attività periodiche o straordinarie			
c) attività esterne			
d) adeguatezza informazioni			
e) capacità relazionali delle animatrici			
g) servizio parrucchiere			
h) servizio pedicure			

Se si desidera, è possibile indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni:

5. Come valuta l'assistenza religiosa a favore dell'Ospite?

	BUONA	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
a) funzioni religiose ordinarie			
b) funzioni religiose straordinarie			
c) amministrazione dei Sacramenti			

Se si desidera, è possibile indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni:

6. Come valuta le prestazioni del servizio cucina?

	BUONE	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI
a) qualità dei pasti			
b) rispetto dei menu			
c) pulizia stoviglie			

Se si desidera, è possibile indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni:

7. Come valuta le prestazioni del servizio di pulizia ambienti?

	BUONE	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI
a) pulizia ambienti comuni			
b) pulizia camere			
c) pulizia bagni			

Se si desidera, è possibile indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni:

8. Come valuta le prestazioni del servizio di lavanderia?

	BUONE	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI
a) pulizia indumenti personali			
b) cura indumenti personali			

Se si desidera, è possibile indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni:

9. Come valuta le prestazioni del servizio amministrativo?

	BUONE	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI
a) gestione pratiche ammissione			
b) adeguatezza informazioni			
c) capacità relazionali degli addetti			

Se si desidera, è possibile indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni:

10. Come valuta l'organizzazione delle attività di volontariato presso l'Ente?

	BUONA	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
a) animazione			
b) assistenza ai pasti			
c) capacità relazionali dei volontari			

Se si desidera, è possibile indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni:

11. Come valuta i ritmi e gli orari di vita degli Ospiti?

	ADEGUATI	SUFFICIENTI	INADEGUATI
a) alzata mattutina e colazione			
b) pranzo e cena			
c) riposo pomeridiano			
d) allettamento serale			

Se si desidera, è possibile indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni:

12. Come valuta gli ambienti in cui vivono gli Ospiti?

	ADEGUATA	SUFFICIENTE	INADEGUATA
a) abitabilità ambienti			
b) temperatura ambienti			
c) arredamento			

Se si desidera, è possibile indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni:

13. In relazione ai servizi complessivamente offerti dalla Casa di Riposo "Città di Chiavenna", ritiene che il Suo congiunto sia:

	SÌ	ABBASTANZA	NO
a) assistito in modo adeguato			

b) trattato con rispetto			
c) ascoltato nei suoi bisogni			

Se si desidera, è possibile indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni:

14. Indichi il nucleo dove il Suo congiunto è ricoverato:

piano terreno struttura protetta		Piano primo pad. G. Moro	
piano primo struttura protetta		Piano secondo pad. G. Moro	
piano secondo struttura protetta			

15. Quante volte si reca a far visita al Suo congiunto?

a) ogni giorno	
b) una o più volte alla settimana	
c) una volta al mese o meno	

16. Indichi eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio:

Data _____

IL QUESTIONARIO DEVE ESSERE COMPILATO IN FORMA ANONIMA

SEGNALAZIONI E COMUNICAZIONI (da trasmettere alla Direzione della Casa di Riposo)

Il/la sottoscritto/a (cognome) _____ (nome) _____,

in qualità di:

familiare (indicare grado di parentela) _____

conoscente/congiunto

volontario/visitatore

del/la Sig./ra _____, Ospite presso la Casa di Riposo "Città di Chiavenna":

DESIDERA SEGNALARE I SEGUENTI DISSERVIZI alla direzione della Casa di Riposo:

DESIDERA COMUNICARE alla direzione della Casa di Riposo quanto segue:

La direzione dell'Ente si impegna a fornire risposta scritta alla presente segnalazione entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, fatta salva la necessità, debitamente motivata, di adottare un ulteriore periodo di giorni 10 in caso di accertamenti particolarmente lunghi o complessi.

Ai sensi della legge 675/96, il/la sottoscritto/a autorizza la Casa di Riposo "Città di Chiavenna" al trattamento dei dati personali sopra evidenziati.

Data _____

Firma _____