FONDAZIONE PENSIONATO SANNAZZARESE ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

CDI

Sannazzaro de' Burgondi (PV) | via Incisa, 1 | tel. 0382 997293 | e-mail info@pensionatosannazzarese.it

REVISIONE MARZO 2026

LETTERA DI BENVENUTO

Gentile Signora/e,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce al "Carta dei servizi" del Centro Diurno Integrato della Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS.

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

Ciò che Le presentiamo non intende far conoscere solo un elenco di prestazioni ma la scelta di uno stile di intervento volto a realizzare una sempre migliore "qualità della vita" degli utenti.

A Lei e ai suoi famigliari è attribuito un ruolo importante e la invitiamo pertanto ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali suggerimenti, carenze e/o disservizi.

A tale scopo sono a Sua disposizione un apposito "Modulo reclami" da utilizzare quando lo ritenga opportuno e un "Questionario di soddisfazione famigliari" che la invitiamo a compilare annualmente, entrambi riportati tra gli allegati alla presente.

Il personale della Fondazione farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirle le prestazioni adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole.

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

IL PRESIDENTE

1. PRESENTAZIONE

La Fondazione Pensionato Sannazzarese gestisce una RSA con 61 posti letto residenziali e un Centro Diurno Integrato (C.D.I.) con 15 posti in regime semiresidenziale.
Il Centro Diurno Integrato è inserito all'interno della R.S.A. "Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS", in conformità alla D.G.R. 22.03.2002 N. 7/8494 - Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dei Centri Diurni integrati.

1.1 Cenni storici

Aperto come residenza rivolta agli anziani e indigenti fin dal 1893 per iniziativa del Parroco Don Gazzaniga è stato eretto in Ente Morale con R.D. 13.12.1925 n. 2550. Con Decreto del presidente della Repubblica 4 gennaio 1967, l'ente assunse la denominazione "Pensionato Sannazzarese". Divenne I.P.A.B. nel 1978, come da attestato della Giunta regionale del 18 aprile 1978 prot. 2085/73.
In data 13.10.2003 si deliberò di ricondurre l'Ente al regime giuridico di diritto privato senza scopo di lucro, ai sensi della L.R. n. 1 del 13.2.2003, scegliendo di assumere la denominazione Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS.

1.2 Natura giuridica

Dal 2004 l'Ente è una Fondazione di diritto privato ONLUS e gode di autonomia gestionale.
La Fondazione Pensionato Sannazzarese non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel settore dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.
La Fondazione è retta dal Consiglio di Amministrazione, che resta in carica quattro anni, composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Sannazzaro de' Burgondi. Esso determina l'indirizzo politico-amministrativo dell'Ente e controlla i risultati raggiunti deliberando collegialmente.

1.3 Descrizione struttura

La Fondazione Pensionato Sannazzarese è situata in via Incisa 1, ad angolo con via Alla Costa, nel comune di Sannazzaro de' Burgondi in provincia di Pavia da cui dista Km. 25. E' raggiungibile tramite servizi ferroviari o di pullman.

2. OBIETTIVI DEL CDI

1. Concorrere all'assistenza dell'anziano quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità sia all'anziano che alla sua famiglia o al suo contesto sociale, fornendo un reale supporto a situazioni precarie in alternativa al ricovero a tempo pieno.
2. Garantire alle famiglie sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale.
3. Offrire in regime diurno prestazioni socio – assistenziali, sanitarie e riabilitative.
4. Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.
5. Offrire agli ospiti in regime diurno le stesse condizioni di tutela e sicurezza sociale offerte dalla Residenza Sanitaria Assistenziale.

3. DESTINATARI

Il Centro Diurno Integrato si qualifica come servizio che opera in regime diurno.
Tale servizio si pone nell'ottica ed a compendio degli obiettivi mirati al recupero funzionale dell'autonomia ed alla reintegrazione nell'ambiente socio-familiare di provenienza. E' un

servizio con funzione intermedia nella rete dei servizi tra l'assistenza domiciliare integrata e la struttura di ricovero con finalità di:
- ritardare il più a lungo possibile il ricovero di soggetti anziani non autosufficienti, garantendo loro forme di sostegno non attivabili a domicilio;
- sostenere adeguatamente la famiglia nella gestione di anziani non autosufficienti;
- offrire in regime di ricovero diurno prestazioni socio-assistenziali, riabilitative e sanitarie;
- integrare la rete dei servizi di assistenza domiciliare potenziandone la capacità di evitare il ricovero di soggetti con bisogni assistenziali anche rilevanti.
Il Centro Diurno nasce quale emanazione di un servizio per anziani di tipo residenziale già esistente che in questo modo tende ad integrare le proprie prestazioni e ad aprirsi alla comunità.
I destinatari sono persone di norma di età superiore ai 65 anni con compromissione dell'autosufficienza:
- affetti da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- sole, anche con un livello discreto di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.
Non sono ammissibili persone:
- autosufficienti
- che già fruiscono di servizi residenziali socio-sanitari
- con elevate esigenze clinico-assistenziali
- con problematiche psichiatriche attive
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali
- in età giovane o giovane-adulta con disabilità.

4. PRESTAZIONI

Le prestazioni offerte dal Centro Diurno sono costituite da:
a) ***servizi alla persona***: supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nella assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona (scelta e cura dell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona);
b) ***servizi sanitari e riabilitativi***: valutazione e controllo geriatrico, con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni, interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità (mediante trattamenti individuali e di gruppo). E' esclusa dalle prestazioni la fornitura di farmaci e presidi sanitari in genere;
c) ***servizi di animazione e socializzazione***: interventi di gruppo e individuali (quali feste con musica, giochi, attività manuali e pratiche, letture, gite, ecc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita;
d) ***servizi di sostegno al contesto familiare o solidale***: interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo a domicilio di tutti i presìdi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene.
Per ogni utente del centro viene predisposto un fascicolo sanitario e sociale compilato all'ingresso e aggiornato ogni due mesi e comunque ogni qual volta vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsicosociale dell'ospite o eventi la cui registrazione sia utile

o necessaria alla corretta compilazione della scheda di osservazione intermedia dell'assistenza. Tale fascicolo conterrà:
a) anamnesi medica, infermieristica e funzionale, esame obiettivo di organi e apparati, presenza di lesioni da decubito e loro risoluzione;
b) scala di valutazione funzionale dell'ospite modificata ogni volta vi sia un cambiamento dei livelli di assistenza;
c) segnalazione di eventi significativi.

5. ARTICOLAZIONE ED ORDINAMENTO DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

5.1 Accettazione domanda

Le domande di ammissione debitamente compilate vanno indirizzate alla Direzione che, congiuntamente alla Commissione d'accesso, valuta la domanda ai fini dell'accesso al servizio e determina l'inserimento presso il Centro Diurno.
Non possono essere accettate domande incomplete rispetto alla documentazione richiesta e prive di firma dell'interessato o di chi ne ha la titolarità.
La domanda è inserita in una graduatoria stilata sulla base della data di presentazione e viene continuamente aggiornata dalla Direzione.
Le richieste di ospitalità da parte di residenti in Sannazzaro de' Burgondi e di cittadini sannazzaresi delocalizzati godono di precedenza nell'ingresso; le richieste dei non residenti saranno accolte nel caso di carenza di domande da parte di soggetti residenti.

5.2 Accoglienza

L'utente e il famigliare vengono ricevuti dal direttore e/o dal personale dell'ufficio amministrativo, e firmano il Contratto di ingresso al CDI. In questo momento viene consegnato il Regolamento del CDI.
Successivamente il personale amministrativo accompagna l'ospite e i famigliari in Infermeria ove li attende l'infermiera, che è il referente sanitario individuato per l'accoglienza. L'infermiere accoglie l'utente e i suoi famigliari e prende in consegna la prescrizione della terapia a firma del medico curante dell'utente - che viene riportata dal medico della struttura sul fascicolo elettronico- e i farmaci portati dall'utente che vengono riposti in cassetto esclusivo e nominativo. Nei momenti successivi si presentano per conoscere il nuovo ospite anche gli operatori educatori e fisioterapisti.
La prima attività svolta dal Medico consiste nella raccolta delle anamnesi fisiologica e patologica attraverso il colloquio con il paziente e con i famigliari e prendendo visione della eventuale documentazione sanitaria consegnata dai famigliari che viene archiviata all'interno del Fascicolo sanitario.

5.3 Modalità di presa in carico

L'infermiera è presente al colloquio con l'Utente e i famigliari: sulla base delle informazioni sanitarie e assistenziali acquisite compila l'anamnesi infermieristica sul fascicolo elettronico, contenente notizie utili e primarie per impostare l'assistenza all'ospite ed indispensabili informazioni per gli operatori al fine di erogare il servizio assistenziale. Le informazioni a disposizione di tutti gli operatori che si susseguono nei vari turni di lavoro riguardano:

- eventuale incontinenza e modalità di gestione
- come effettuare i trasferimenti dell'utente da un luogo all'altro e presenza di ausili alla deambulazione stessa

- che tipo di collaborazione chiedere all'Utente durante l'alimentazione e altri interventi assistenziali
- tipo di alimentazione, presenza di protesi, eventuali diete speciali

La Fisioterapista, secondo le necessità e la presenza di indicazioni del medico curante o del fisiatra predispone un piano riabilitativo.
L'educatore incontra l'ospite e i suoi famigliari al fine di reperire informazioni sullo stato sociale, le abitudini, gli interessi del paziente. Sulla base delle informazioni acquisite l'animatore compila il Diario sociale dell'ospite sul fascicolo informatizzato.
All'ora di pranzo l'infermiera, individuato il posto a tavola adeguato, accompagna l'utente e gli presenta i compagni di tavolo. Comunica successivamente al personale di cucina la necessità di un pasto in più e se esiste la prescrizione medica di dieta speciale la consegna alla cuoca.
Viene avviata da parte del personale medico, infermieristico e assistenziale un'osservazione mirata alla conoscenza dell'ospite e alla rilevazione delle reazioni all'inserimento che saranno annotate sul fascicolo elettronico.
I problemi/bisogni identificati per ogni ospite e quelli da lui percepiti saranno valutati nel corso della riunione d'équipe in cui sarà predisposto il piano di assistenza personalizzato e provvisorio (PP) entro 72 ore dall'ingresso in CDI. Nel corso delle settimane successive si formula in equipe un piano di assistenza individualizzato (PI) e la pianificazione delle attività (PAI) che viene successivamente condivisa con l'utente o il famigliare.

5.4 Dimissioni

Le dimissioni, oltre che per espressa volontà dell'utente, avvengono quando il piano di recupero dell'autonomia psicofisica è stato completato ed il nucleo familiare, adeguatamente supportato dai servizi territoriali, è in grado di far fronte nuovamente al carico assistenziale del soggetto, o quando la verifica dei risultati del progetto, fatta anche con la famiglia, determina l'impossibilità di proseguire l'intervento in regime diurno e rende necessario il ricovero in regime residenziale.
Nel caso in cui l'ospite di sua iniziativa decida di interrompere la frequenza del Centro Diurno Integrato o per motivi contingenti ne sia impossibilitato, è invitato a darne tempestiva comunicazione.
Le dimissioni possono essere disposte dalla Fondazione nei seguenti casi:

- per sopravvenuti gravi problemi comportamentali legati ad aggravamento di patologie;
- per grave inosservanza delle norme che regolano la vita comunitaria;
- in caso di morosità nel pagamento della retta, reiterata e senza giusto motivo.

5.5 Funzionamento

Il Centro Diurno Integrato è aperto nella fascia oraria compresa tra le ore 9.00 e le ore 17.00 per 6 giorni alla settimana (dal lunedì al sabato) per tutto l'arco dell'anno.
La struttura del Centro Diurno Integrato consente una frequenza di 15 persone al giorno, a tempo pieno o con possibilità di inserimento part time al 50% dell'orario a tempo pieno.

5.5 Personale impiegato

Per tutte le figure professionali ci si avvale di personale operante all'interno della R.S.A secondo lo standard di personale previsto dalla Regione Lombardia.
Tutti gli operatori sono muniti di cartellino di riconoscimento.

5.6 Trasporto

Per gli anziani che sono privi di una rete familiare o informale in grado di garantire l'accompagnamento al Centro Diurno, la Fondazione ha stipulato con la Pubblica Assistenza Croce d'Oro di Sannazzaro de' Burgondi una convenzione che prevede la possibilità di attivazione del servizio di trasporto dal proprio domicilio, se situato nel Comune di Sannazzaro, alla sede del CDI.
Tale servizio resta comunque subordinato alle richieste di attivazione del servizio pervenute nonché alle effettive disponibilità organizzative della Pubblica assistenza.
Per gli utenti non residenti o domiciliati nel Comune di Sannazzaro de' Burgondi il trasporto resta a carico dei famigliari.

5.7 Locali

Il Centro Diurno è collocato al piano terra della Residenza Sanitaria Assistenziale.
L'area utilizzata per il Centro Diurno è articolata come segue:
sala polifunzionale per soggiorno, TV, socializzazione ed animazione, pranzo, angolo per lettura o riposo, angolo bar, servizi igienici e bagno assistito.

Il Centro diurno condivide inoltre con la RSA l'utilizzo di alcuni spazi come segue:

- cucina
- uffici amministrativi
- sala barbiere - parrucchiere - pedicure
- ambulatorio medico infermieristico
- palestra di riabilitazione
- spazio esterno verde

5.8 Vita quotidiana

Agli ospiti del CDI vengono assicurate le condizioni per integrarsi nella vita quotidiana della RSA e svolgere una normale vita di relazione.
L'orario dei pasti è fissato dalla Direzione e coincide con quello degli ospiti in regime residenziale.
E' fatto divieto ai famigliari o visitatori consegnare agli ospiti cibo, alcolici e farmaci.

5.9 Menu tipo

	LUNEDI'
Minestrone di pasta	Pastina
Fesa di tacchino agli aromi	oppure latte e caffè
Biete erbette	Affettati misti
Insalata mista	Finocchi e purè
Frutta fresca	Prugne
	MARTEDI'
Spaghetti al pomodoro	Riso e verdure
Pastina in brodo	oppure latte e caffè
Cosce alla cacciatora	Formaggi misti
Insalata mista e verdure in padella	Cavolfiori e purè
Frutta fresca	Pera cotta
	MERCOLEDI'
Risotto primavera prosciutto e piselli	Minestrone di pasta
Pastina in brodo	Oppure latte e caffè
Platessa dorata	Affettati misti
Insalata mista e broccoli all'aglio	Zucchine e purè

Frutta fresca	Mela cotta
	GIOVEDI'
Gnocchi al pesto	Riso in brodo
Pastina in brodo	Oppure latte e caffè
Torta di uova e verdure	Fusi di pollo
Insalata mista e fagiolini al burro	Carotine e purè
Frutta fresca	Purea di albicocca
	VENERDI'
Pastina in brodo	Pastina in brodo
Polenta e merluzzo	Oppure latte e caffè
Polenta e gorgonzola	Formaggi misti
Insalata mista	Taccole e purè
Frutta fresca	Pera cotta
	SABATO
Pennette piselli e prosciutto	Passato di verdura con pasta
Pastina in brodo	Oppure latte e caffè
Rotolo di maialino	Frittata
Insalata mista e contorno tricolore	Bieta costa e purè
Frutta fresca	Mela cotta
	DOMENICA
Pasta al forno	Riso e legumi
Polpettone	Oppure latte e caffè
Cipolle e peperoni in agrodolce	Formaggi misti
Frutta fresca	Piselli e purè
DOLCE	Prugne

5.10 Gestione dei servizi

È compito del servizio amministrativo della Fondazione:

- garantire l'organizzazione assistenziale e le funzioni alberghiere;
- organizzare il personale stabilendo le turnazioni e le specificità dei ruoli.

Al servizio Amministrativo compete inoltre la segreteria generale, il movimento degli ospiti, le rendicontazioni periodiche, la gestione delle rette, le registrazioni contabili, le forniture di beni e servizi, la gestione del personale e di tutti i servizi offerti dal Centro Diurno Integrato.

5.11 Retta di degenza

La retta del servizio è costituita da un importo fisso giornaliero moltiplicato per i giorni di apertura del CDI, a cui va aggiunto il costo del pranzo.
La retta è dovuta sin dal primo giorno prenotato.
Non è dovuto l'importo fisso giornaliero per le assenze dovute a ricovero ospedaliero documentato fino ad un massimo di 30 giorni anche non continuativi nell'arco dell'anno solare e fino a 12 giorni continuativi per assenza programmata (per vacanze in famiglia, ecc.).
In tutti gli altri casi di assenza è comunque dovuta la retta costituita da importo fisso giornaliero e non il costo dei pasti.
L'ammontare di tali importi viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione.
L'Ufficio Amministrativo, sulla base dei pasti consumati e dei giorni di apertura nel mese, emette relativa fattura che va ritirata dall'ospite o da un suo delegato presso l'ufficio stesso.

Il pagamento della fattura deve essere effettuato mensilmente, entro i primi dieci giorni del mese successivo a quello dell'ospitalità, tramite bancomat e bonifico bancario presso l'istituto di credito convenzionato che gestisce il servizio di cassa della Fondazione.

5.12 Verifica soddisfazione dell'utente.

L'Ente si impegna ad attivare programmi di verifica e revisione di qualità mediante delle periodiche rilevazioni della qualità percepita dagli utenti tramite questionari di semplice comprensione e compilazione, le cui risultanze formeranno oggetto di attenta valutazione da parte della Direzione.
La Direzione si impegna inoltre a mantenere un costante rapporto con la popolazione locale, sia per fornire l'adeguata informazione, sia per recepire suggerimenti ed esigenze.

6. CODICE ETICO

La Fondazione opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico vigente.
Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Ente, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico–sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

7. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 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:
- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere
- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

- 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 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 rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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.

Allegati:

A) retta di degenza
B) contratto d'ingresso in CDI
C) questionario di soddisfazione ospiti
D) questionario di soddisfazione famigliari
E) questionario di soddisfazione operatori
F) modulo reclamo

ALLEGATO A:

RETTE ANNO 2026

Importo fisso giornaliero per ospitalità	*Costo aggiuntivo del pranzo (se consumato)*	*Importo fisso giornaliero per ospite che soggiorna in APA*
€ 17.00	*€ 8.00*	*€ 6.50*

La retta del servizio è costituita da un importo fisso giornaliero per ospitalità e dal costo aggiuntivo del pranzo.
L'ammontare di tali importi viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione.
Il rendiconto mensile, predisposto dall'ufficio amministrativo all'inizio del mese successivo a quello di frequenza, prevede la quota fissa di € 17.00 per il numero di giorni di apertura CDI oltre al dettaglio del numero dei pasti consumati che viene comunicato all'utente stesso, il quale provvederà al pagamento tramite Bancomat o bonifico bancario presso il conto di tesoreria di BANCA INTESA SANPAOLO, utilizzando le seguenti coordinate:

- Codice IBAN= IT 88 F0306909 6061 0000 0300399

Allegato B – Contratto Ingresso

Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS

CONTRATTO INGRESSO OSPITE IN CDI	AMM02 CDI Rev. 7 Data 14.01.2019
	Pagina 1 di 4

L'anno _____ ( ), il giorno _____del mese di_____ in Sannazzaro de'Burgondi, presso la sede della Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS

tra

"Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS" iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche Private con il numero 2005 - codice fiscale 82000650182 e partita IVA 01007990185 con sede in Sannazzaro de' Burgondi, via Incisa n. 1 rappresentata dal Presidente pro tempore, _____ nato a _____ il _____ (di seguito denominata Ente), ente gestore del CDI

e

Sig./Sig.ra _____ nato a _____ (___) il _____ residente in _____ provincia di _____, via _____ n. _____, codice fiscale_____ di seguito per brevità indicato come **Ospite** ;
Sig./Sig.ra _____ nato a _____ (___) il _____ residente in _____ provincia di _____, via _____ n. _____, codice fiscale_____ in qualità di dell' Ospite dell'RSA di seguito per brevità indicato come **Terzo;**
Sig./Sig.ra_____ nato a_____ (___) il _____ residente in _____ provincia di _____ , via _____ n. _____, codice fiscale_____ in qualità di tutore/curatore/amministratore di sostegno dell'Ospite dell'RSA/CDI di seguito per brevità indicato come **tutore/curatore/amministratore di sostegno;**

PREMESSO che

1. l'Ente è titolare di autorizzazione al funzionamento e accreditamento per l'attività di CDI e appartiene alle rete delle unità di offerta socio sanitarie della Regione Lombardia;
2. che la struttura è in possesso di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa in materia di igiene, prevenzione e sicurezza;
3. che, per lo svolgimento della predetta attività, l'Ente si avvale di apposito personale con professionalità e consistenza numerica adeguate alle indicazioni previste dal contratto di accreditamento con l'ATS di Pavia;
4. l'Ospite e il tutore/curatore/amministratore di sostegno hanno presentato domanda di ingresso, dopo aver preso visione della RSA, della natura e del tenore dei servizi offerti e della Carta dei Servizi;
5. la Relazione Sanitaria è stata valutata dallo staff medico dell'Ente il quale si riserva, ai fini di una più completa valutazione, di verificarla e di accoglierla in via definitiva decorsi trenta giorni dalla data di ingresso;
6. che i criteri di priorità di inserimento sono precisati nello Statuto dell'Ente e nel Regolamento di funzionamento;

Tutto ciò premesso, fra le parti come sopra rappresentate

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 – **Oggetto**

A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica in data _____ con il presente atto

- il sottoscritto/a **Ospite** chiede per sé il ricovero presso il CDI

(da compilare solo se c' è un terzo coobbligato in via solidale) dichiarando che:

l'obbligazione economica viene assunta in via solidale dal **Terzo** che sottoscrive il presente contratto di ingresso per accettazione e assunzione solidale delle correlative obbligazioni;

(da compilare solo se la sottoscrizione è del tutore/curatore/amministratore di sostegno)

- o il **tutore/curatore/amministratore di sostegno** chiede in nome e per conto dell'Ospite l'ingresso presso il CDI in conformità al provvedimento del Tribunale di _____ che si allega la presente contratto quale parte integrante dello stesso;

L'ospite Sig./a _____ viene accolto all'interno del CDI a far data dal giorno di sottoscrizione del presente contratto e pertanto si avvarrà di tutte le prestazioni socio assistenziali e sanitarie di cui necessiterà.

L'Ente ha verificato al momento dell'ingresso che l'Ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per il CDI, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate all'ATS o al Comune.

Art. 2 – **Modalità di erogazione del servizio**

L'Ente erogherà il servizio rapportandosi all'ospite rispettando la sua riservatezza e la sua personalità, valorizzando la sua persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico e promuovendo il rispetto del patrimonio religioso e culturale.
L'attività sarà il più possibile conformata ai ritmi e alle attitudini dell'ospite, compatibilmente con le esigenze della collettività garantendo, altresì, una normale vita di relazione e la possibilità di sviluppo culturale di ognuno con apposite e flessibili differenziazioni.
L'Ente attiverà per l'ospite idonei interventi per la stimolazione e la promozione delle abilità residue, soprattutto in riferimento all'alimentazione, alla mobilizzazione, all'igiene, alla protezione e come risposta ai bisogni psico-sociali.
L'Ente predispone e dà attuazione per ciascun ospite a programmi individualizzati PAI, ricomprendenti tutte le attività erogate nella CDI, finalizzati al recupero psico-fisico ed al mantenimento delle condizioni dell'anziano, attraverso interventi individuali e collettivi.
Ai sensi dell'art. 10 del DPR 23 agosto 1988, n. 395, il servizio di cui al presente Contratto è da considerarsi essenziale; pertanto, in caso di scioperi, l'Ente dovrà comunque assicurare la continuità delle prestazioni indispensabili di pronto intervento ed assistenza per assicurare la tutela fisica degli ospiti.

a) Prestazioni Assistenziali

L'assistenza va intesa come protezione ed aiuto all'anziano ospite in ogni momento per l'assolvimento di alcune delle funzioni quotidiane quali:

- supporto per l'igiene quotidiana (compresa rasatura) e bagno settimanale;
- aiuto per la fruizione dei servizi igienici;
- aiuto per le necessità riferite all'incontinenza;
- aiuto per vestirsi e svestirsi;
- aiuto per l'assunzione dei cibi e bevande;
- aiuto per la deambulazione;
- aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di impossibile realizzazione;

b) Prestazioni Sanitarie

L'ente eroga prestazioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche in base alle effettive necessità dell'ospite ed in accordo con il medico curante.
Tra le prestazioni sanitarie **non si** ricomprendono:
visite mediche specialistiche;
esami ematochimici;
il trasporto in autolettiga o altro mezzo;
indagini diagnostiche presso ospedali e centri specialistici convenzionati con SSN;
fornitura farmaci e presidi per incontinenti;

c) Prestazioni alberghiere

Fornitura di pranzo e cena, merenda antimeridiana e pomeridiana;
Pulizia e sanificazione di tutti i locali del CDI.

d) Animazione e socializzazione

Interventi di gruppo e individuali (quali feste con musica, giochi, attività manuali e pratiche, letture, gite, ecc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita.

e) Sostegno al contesto familiare

Interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo a domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene.

Art. 3 **– Oneri a carico dell'Ente**

L'Ente pone a proprio carico e quindi ricomprese nella retta a carico dell'ospite, le prestazioni sanitarie assistenziali e alberghiere così come specificate all'art. 2.
A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
2. a rilasciare, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, la certificazione della retta ai fini fiscali per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione delle dichiarazioni dei redditi. L'Ente si impegna, altresì, ad assolvere a tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivino dalla L.R. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.
3. al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi del D.lgs 196/2003 come meglio specificato nell'allegato 1;

L'Ente eroga tutte le attività in base alla predisposizione di protocolli specifici cui il personale è tenuto ad adeguarsi nell'esecuzione delle prestazioni agli ospiti.

Art. 4 – **Oggetti e beni personali**
Ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

1. quando le cose dell'ospite gli sono state consegnate in custodia;
2. quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c. l'obbligo di accettare.

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione del CDI, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato.

Art. 5 **– Oneri a carico dell'Ospite e/o Terzo**
1. Quale corrispettivo delle prestazioni componenti il servizio l'Ospite e/o il Terzo si obbliga/obbligano a pagare la retta giornaliera in vigore. Tale importo è convenuto in euro _____ (____) al giorno, per ospitalità sia a tempo pieno che part time, al netto del contributo sanitario regionale oltre agli importi per pranzi eventualmente consumati di euro ____.
Il calcolo della retta decorre dalla data di conferma dell'ingresso e si calcola moltiplicando la retta giornaliera per i giorni di apertura del CDI.
La retta è da corrispondersi con cadenza mensile posticipata entro il decimo giorno del mese successivo a quello a cui si riferisce, per il tramite di bonifici bancari a mezzo delle seguenti coordinate: BANCA INTESA SANPAOLO, IT 88 F0306909 6061 0000 0300399.
L'Ospite e/o il Terzo si impegna/impegnano al rispetto del regolamento di funzionamento del CDI che è parte integrante del presente contratto nonché di eventuali ulteriori regole vigenti all'interno della struttura.
Restano a carico dell'ospite tutte le prestazioni non ricomprese nella retta, la cui descrizione è dettagliata nella Carta dei servizi allegata al presente contratto.

Art. 6 – **Assenze e ritardi**
La retta non è dovuta nei casi in cui l'ospite sia assente dal CDI per motivi di ricovero in strutture ospedaliere fino ad un massimo di 15 giorni anche non continuativi nell'arco dell'anno solare e fino a 12 giorni continuativi per assenza programmata comunicata con almeno 15 giorni di anticipo (es. soggiorno climatico, vacanze in famiglia).

Art. 7 - **Variazioni della retta**
L'Ospite e/o il Terzo prende/prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire variazioni. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'Indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali L'eventuale variazione deve essere comunicata per iscritto all' Ospite e/o al Terzo, almeno 20 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la possibilità di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 10. Durante il tempo di preavviso l' Ospite e/o il Terzo potrà/potranno dichiarare se accettare la nuova retta ovvero se optare per le dimissioni. Il presente Contratto sarà aggiornato per la parte economica predisponendo un apposito atto aggiuntivo che entrerà a far parte del presente contratto.

Art. 8 **- Carta dei servizi**
1. L'Ente si è dotato della "Carta dei servizi" che fornisce all'Ospite e/o al Terzo nella quale sono descritte tutte le attività e le prestazioni di cui gli ospiti possono fruire nel CDI. Contemporaneamente precisa le prestazioni che la struttura si rende disponibili ad erogare con costo a carico dell'ospite (es. parrucchiere ed estetista). Con la sottoscrizione del presente contratto l'Ospite e il Garante danno atto di aver ricevuto in allegato al contratto stesso la Carta dei Servizi e di averne preso visione. Danno quindi atto di essere sufficientemente informati in merito al servizio.

Art. 9 **- Durata del contratto**
1. Il presente Contratto ha decorrenza dal _____ ed ha durata fino alle dimissioni dell'ospite dal CDI.

Art. 10 – **Causa di dimissione e risoluzione del contratto**
L'Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite qualora:

1. la condotta dell'ospite sia incompatibile con la vita comunitaria;
2. l'ospite abbia violato le norme regolamentari;
3. l'Ospite abbia arrecato gravi e ingenti danni al patrimonio dell'Ente;
4. l'Ospite e/o il Terzo non abbia pagato la retta per due mensilità consecutive;
5. l'Ospite e/o il Terzo non abbia accettato l'eventuale variazione delle retta nei termini previsti dall. Art. 7

Si precisa che la dimissione a causa del mancato pagamento della retta per due mensilità successive, potrà avvenire dopo che l'Ente avrà adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti e si sia attivato affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune di residenza dell'ospite e dall'ATS.
Nel caso di dimissioni volontarie rassegnate dall'ospite stesso o dal tutore/curatore/amministratore di sostegno la comunicazione deve essere scritta e con preavviso di almeno 15 giorni rispetto alla data di uscita ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare il CDI. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento del rateo pari ai giorni di mancato preavviso.
In caso di decesso la retta viene calcolata come segue: retta giornaliera per gg di presenza.
Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso. La comunicazione di disdetta fatta da una delle parti deve avere forma scritta.

Art. 11 **- Divieto di cessione**
1. L'Ente non potrà, a nessun titolo, cedere in tutto o in parte il contratto, né farlo eseguire da altri, neppure per mezzo di procuratore.
2. Nel caso di contravvenzione a tale divieto, la cessione si intenderà nulla e perciò senza alcun effetto nei rapporti con l'ospite, il quale, anzi, avrà il diritto di ritenere risolto il contratto medesimo con il risarcimento di ogni eventuale danno.
Art. 12 **- Coperture assicurative**
1. L'Ente risponde direttamente di danni cagionati agli ospiti dalle persone adibite ai servizi, provocati nell'esecuzione dei servizi stessi.
2. L'Ente, a tal fine, deve provvedere alla stipula di un'adeguata copertura assicurativa, sia per la responsabilità civile contro terzi, sia per l'incendio degli immobili e di quanto in essi contenuto.
Art. 13 **- Regime fiscale**
1. Il presente Contratto, redatto in duplice originale, è soggetta a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 5, comma 2, del DPR 26 aprile 1986, n. 131.
2. Le spese di bollo e di registrazione sono a carico dell'Ente.
Art. 14 – **Foro convenzionale**
Eventuali controversie discendenti dall'interpretazione, esecuzione od applicazione del presente contratto, saranno devolute alla competenza esclusiva e non alternativa del foro di Vigevano;
Art. 15 – **Varie**
Il contratto costituisce espressione integrale dell'accordo intervenuto tra le parti e sostituisce qualsiasi precedente intesa verbale o scritta.

Sannazzaro de'Burgondi (PV) lì, _____

Il Legale Rappresentante dell'Ente **L'Ospite**
_____ _____

Le parti ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 c.c., approvato ed accettano espressamente le clausole di cui ai punti: Art. 5 Oneri a carico dell'ospite; Art. 7 Variazione della retta; Art. 10 Causa di dimissione; Art. 14 Foro convenzionale.

Il Legale Rappresentante dell'Ente **L'Ospite**
_____ _____

Allegati: 1 - Modulo trattamento dati personali 2 - Regolamento di funzionamento 3 - Carta dei servizi

ALLEGATO C QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI

1 Sesso [ ] maschio [ ] femmina

2 Età _____

Gli interventi, relativi all'igiene personale, da parte degli operatori:

		molto	abbastanza	poco	per nulla
3	vengono fatti con delicatezza	3	2	1	0
4	vengono fatti con puntualità	3	2	1	0
5	vengono fatti senza fretta	3	2	1	0
6	le viene permesso di collaborare all'igiene della sua persona	3	2	1	0

La prima colazione del mattino (che le viene servita):

		molto	abbastanza	poco	per nulla
7	è di suo gradimento	3	2	1	0
8	al bisogno, le viene offerto aiuto con pazienza e sollecitudine	3	2	1	0

Nel momento dell'alzata, al mattino:

		molto	abbastanza	poco	per nulla
9	può scegliere i vestiti che sono di suo gradimento	3	2	1	0
10	può raccontare come ha trascorso la notte	3	2	1	0
11	il suo aspetto viene curato come piace a lei	3	2	1	0

Per quanto riguarda il menù, previsto per il pranzo e per la cena:

		molto	abbastanza	poco	per nulla
12	è di suo gradimento	3	2	1	0
13	ha la possibilità di scegliere ciò che più le piace	3	2	1	0

I cibi che le vengono proposti, normalmente:

		molto	abbastanza	poco	per nulla
14	sono gustosi e saporiti	3	2	1	0
15	sono ben cotti	3	2	1	0
16	tengono conto dei suoi bisogni di salute	3	2	1	0
17	sono serviti a tavola con cortesia	3	2	1	0

Quando lei desidera consultare le infermiere o il medico:

		molto	abbastanza	poco	per nulla
18	è facile avere un colloquio	3	2	1	0

19	durante l'incontro, è possibile esprimere con serenità le proprie preoccupazioni	3	2	1	0
20	si esce dall'incontro con tranquillità e fiducia	3	2	1	0

Nella sua stanza da letto:

		molto	abbastanza	poco	per nulla
21	è mantenuta una corretta pulizia	3	2	1	0
22	è conservato l'ordine e anche il decoro	3	2	1	0
23	le cose di sua proprietà vengono rispettate	3	2	1	0
24	le sue esigenze di vita privata vengono assicurate e difese, per quanto possibile	3	2	1	0

Lei usufruisce di una stanza singola:

se SI':

		molto	abbastanza	poco	per nulla
25	si trova a suo agio	3	2	1	0
26	soffre di solitudine e di noia	3	2	1	0
27	gode di maggior numero di visite	3	2	1	0
28	dispone di arredi o suppellettili personali	3	2	1	0

se NO, la convivenza con l'altra persona è:

		molto	abbastanza	poco	per nulla
29	di tranquillità	3	2	1	0
30	di disturbo	3	2	1	0
31	di indifferenza	3	2	1	0
32	insopportabile e conflittuale	3	2	1	0
33	di vicendevole rispetto	3	2	1	0
34	di collaborazione amicale	3	2	1	0

Esprima quanto è contento/a in relazione alle seguenti situazioni, con valutazioni concrete e sintetiche:

		molto	abbastanza	poco	per nulla
35	il suo posto letto (o la sua stanza)	3	2	1	0
36	il suo posto tavola (o la sala da pranzo)	3	2	1	0
37	frequenza interventi parrucchiera	3	2	1	0
38	frequenza interventi estetista/callista	3	2	1	0
39	rapporti con gli altri ospiti	3	2	1	0
40	rapporti con gli operatori	3	2	1	0
41	rapporti con i dirigenti	3	2	1	0

42	rapporti con gli amici e i conoscenti	3	2	1	0
43	rapporti con i parenti	3	2	1	0
44	il trovare persone con le quali trascorrere ore serene durante la giornata	3	2	1	0
45	trovare persone che sanno ascoltare	3	2	1	0
46	trovare persone che sanno capire	3	2	1	0
47	trovare persone che sanno aiutare	3	2	1	0
48	le proposte di animazione	3	2	1	0
49	funzioni religiose in struttura	3	2	1	0
50	il vivere nella casa di riposo	3	2	1	0

Indichi eventuali altri problemi che lei vorrebbe evidenziare

_____

_____

_____

_____

Indichi eventuali suggerimenti che lei vorrebbe segnalare

_____

_____

_____

_____

La ringraziamo per la collaborazione.

ALLEGATO D QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIARI

1. Ritiene che l'igiene personale sia fatta bene?

[ ] normalmente sì

[ ] per la maggior parte delle volte sì

[ ] per la maggior parte delle volte no

[ ] normalmente no

2. In relazione all'abbigliamento e alla cura della persona, Lei verifica che l'Ospite è:

[ ] ben curato

[ ] abbastanza curato

[ ] poco curato

[ ] per niente curato

3. Rispetto all'alimentazione, Lei ritiene che l'Ospite:

	molto	abbastanza	poco	per nulla
mangi all'orario giusto	3	2	1	0
mangi a sufficienza	3	2	1	0
mangi cibi adeguati	3	2	1	0
mangi volentieri	3	2	1	0

4. Lei quanto ritiene che l'Ospite sia:

	molto	abbastanza	poco	per nulla
trattato con rispetto	3	2	1	0
ascoltato nei suoi bisogni	3	2	1	0
custodito e controllato	3	2	1	0

5. Le cure mediche ed infermieristiche offerte all'Ospite sono secondo Lei:

[ ] adeguate [ ] scarse

[ ] sufficienti [ ] insufficienti

6. Le informazioni ricevute dai medici sono secondo Lei:

[ ] esaurienti [ ] sufficienti

[ ] soddisfacenti [ ] scarse

7. Se dovesse esprimere un parere sui servizi offerti agli Ospiti in RSA, quanto ritiene di essere soddisfatto rispetto ai seguenti?

	molto	abbastanza	poco	per nulla
assistenza all'Ospite (igiene, alzate, ecc.)	3	2	1	0

servizi sanitari	3	2	1	0
alimentazione e dieta	3	2	1	0
guardaroba e lavanderia	3	2	1	0
pulizia degli ambienti (stanze, corridoi, ecc.)	3	2	1	0
servizi amministrativi	3	2	1	0
animazione	3	2	1	0

8. Il Suo grado di familiarità con l'Ospite è:

[ ] coniuge [ ] fratello/sorella [ ] amico/amica

[ ] figlio/figlia [ ] cognato/cognata [ ] conoscente

[ ] genero/nuora [ ] nipote [ ] altro (es. cugino)

9. Quante volte si reca a far visita al proprio Ospite?

[ ] ogni giorno [ ] più volte al mese

[ ] più giorni alla settimana [ ] una volta al mese

[ ] una volta alla settimana [ ] meno di una volta al mese

Indichi eventuali altri problemi che lei vorrebbe evidenziare

_____

_____

Indichi eventuali suggerimenti che lei vorrebbe segnalare

_____

_____

La ringraziamo per la collaborazione.

ALLEGATO E) QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI

(Rispondere inserendo nell'apposito quadratino un numero variabile da 1 a 9; 1=poco, 9=molto)

Rapporti con la direzione

Dal punto di vista organizzativo, rapportarsi con la direzione è facile?	
Ritiene che il rapporto con la direzione sia improntato sulla chiarezza e trasparenza?	
Ritiene di essere trattato/a con equità e imparzialità?	
Ritiene di essere adeguatamente informato/a?	
Ritiene di essere ascoltato/a quando esprime problemi personali?	
Ritiene di essere ascoltato/a quando esprime problemi professionali?	
Ritiene di essere valorizzato/a nelle sue competenze?	
Ritiene di essere tenuto in considerazione nel processo decisionale?	
Ritiene che i rapporti con la direzione siano impostati in modo formale e burocratico?	
Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatto del rapporto con la direzione?	

Rapporti con i familiari

Ritiene che i familiari comprendano le motivazioni dei suoi interventi assistenziali?	
Ritiene che sia adeguato il comportamento dei familiari nei suoi confronti?	
Ritiene di avere gli strumenti per affrontare e risolvere i problemi organizzativi del piano in cui lavora?	
Ritiene che i familiari conoscano adeguatamente il lavoro che lei svolge con gli anziani?	
Ritiene di essere apprezzato dai familiari?	
Ritiene che gli anziani stiano bene con lei?	
Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatto/a del rapporto con gli anziani a cui è assegnato/a?	

Rapporti con i colleghi: team di lavoro

Esiste collaborazione all'interno del suo gruppo?	
Ritiene che nell'organizzazione del gruppo le sue competenze siano valorizzate?	
Ritiene che il gruppo dia spazio a suoi personali contributi?	
Si ritiene limitata dalle decisioni assunte nel gruppo?	
Apprezza i livelli di competenza dei colleghi del gruppo?	
Ritiene equa la suddivisione dei carichi di lavoro all'interno del gruppo?	
Nei momenti di lavoro di gruppo si è trovato/a a ricoprire il ruolo di leader (positivo)?	
Ritiene che all'interno del gruppo ci siano eguali livelli di corresponsabilità nella gestione dei rapporti con le famiglie?	
Ritiene che ci sia qualcuno che tende a prevalere nei rapporti con gli ospiti?	
Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatta/o del funzionamento e del clima del suo gruppo?	

Organizzazione dell'ambiente di lavoro: struttura

E' soddisfatto/a dello spazio disponibile nell'ambiente di lavoro?	
E' soddisfatto/a della funzionalità degli arredi del suo piano di appartenenza?	
Ritiene soddisfacenti gli spazi comuni della casa di riposo (mensa, soggiorno, sale di ritrovo)	
Ritiene adeguata la pulizia degli ambienti?	
Ritiene adeguate le misure di sicurezza dell'edificio?	
Ritiene sufficienti le dotazioni di materiali didattici presenti nella casa di riposo?	
Ritiene la casa di riposo sufficientemente vigilata?	
Ritiene complessivamente funzionale l'orario dei turni?	
Ritiene che l'edificio della casa di riposo sia complessivamente adeguato?	

Organizzazione della casa di riposo: coordinamento interno

Ritiene che il passaggio di informazioni nella casa di riposo sia adeguato?	
Ritiene che vi sia fattiva collaborazione con i colleghi del plesso?	
Ritiene che le figure di coordinamento interno siano utili ai fini del miglioramento dell'organizzazione?	
E' soddisfatto/a del numero e degli orari degli incontri con i colleghi?	
Si ritiene soddisfatto della quantità e della qualità degli aggiornamenti proposti nelle riunioni coi colleghi?	
Trova supporti nel materiale di documentazione prodotto dai colleghi e disponibile nella casa di riposo?	
Nel complesso, si ritiene soddisfatto dell'utilità e del funzionamento delle riunioni coi colleghi?	

Data: ……

ALLEGATO F MODULO RECLAMI

Gentile ospite o familiare,

per il nostro Ente è fondamentale mantenere la Sua fiducia ed è per questo che ci impegniamo ogni giorno a fornire un servizio sempre migliore.
Sappiamo però che a volte possono verificarsi degli inconvenienti.

Vogliamo quindi ricordarle che il nostro ufficio amministrativo è a sua disposizione per fornire chiarimenti e per concordare direttamente con Lei una soluzione ad eventuali problemi.

Se non fosse soddisfatto/a potrà utilizzare il modulo riportato qui a fianco, dove, oltre ai Suoi dati anagrafici, La preghiamo di precisare ogni altro dettaglio riguardante quanto accaduto.

La informiamo che potrà consegnare direttamente il modulo all'ufficio amministrativo oppure all'Ufficio Relazioni con il Pubblico; in alternativa lo stesso potrà essere imbucato nell'apposita cassetta delle lettere posta nell'atrio antistante l'ascensore al piano terra.

Esamineremo al più presto e con la dovuta attenzione la Sua segnalazione e avremo cura di fornirLe una nostra risposta (entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo).

Grazie per la collaborazione.

Io sottoscritto/a _____

Residente a _____, in via _____, n° _____,

Tel. _____

Intendo presentare un reclamo segnalando quanto segue:

il giorno _____ alle ore _____, _____

_____

_____

_____

Data
_____

Firma
_____

Si autorizza il trattamento dei dati trasmessi ai sensi della L. 196/03.

Firma
_____