

CD VILLA BEATO ANGELICO

(ex Casa San Giuseppe)



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; in struttura troverà pertanto a sua disposizione una postazione con notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni o attraverso cui suggerire tutto quanto riterrà opportuno. Un questionario le verrà inviato annualmente, per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

*Gruppo La Villa
Edos S.r.l. Ing. Carlo Iuculano*

SOMMARIO

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	8
MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	9
PRESTAZIONI OFFERTE DAL CENTRO DIURNO	10
IMPOSTAZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI	10
MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI	11
CD VILLA BEATO ANGELICO - GIORNATA TIPO.....	12
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA.....	15
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE.....	19
ASPETTI ECONOMICI	20
REGOLAMENTO DI STRUTTURA.....	21
RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI.....	21
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI	21
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA	21
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	22
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	23
SINTESI DELLE CONDIZIONI.....	30
CONCLUSIONI.....	31

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali del Centro Diurno Villa Beato Angelico il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti,
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla struttura,
- definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la Struttura intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

A livello Regionale:

- DGR 564 del 2000 – Direttiva Regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle Strutture Residenziali e Semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della legge regionale n° 34 del 12/10/1998;
- DGR 514 del 20/04/2009 s.m.i. – primo provvedimento della giunta regionale attuativo dell'articolo 23 della legge regionale 4 del 2008 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari;
- DGR 2110 del 2009 – approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi sociosanitari per anziani valevole per l'accREDITAMENTO transitorio.

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il Gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili.

Edos S.r.l., facente parte del Gruppo La Villa ed Ente Gestore della struttura, è attiva nella fornitura di servizi socio-sanitari di accoglienza residenziale ad anziani, anche auto-sufficienti, o adulti inabili. Questa attività si sviluppa e si integra nella rete di servizi presenti sul territorio, mediante apposite convenzioni e accordi con le amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture. A luglio 2008 è nata una partnership con il prestigioso gruppo francese "Maisons de Famille Sas", sostenuto dalla grande famiglia imprenditoriale "Associazione delle Famiglie Mulliez" (AFM), uno dei principali operatori a livello europeo nel settore.

L'organigramma, costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di ospiti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario di Edos Srl è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendoli territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità. La missione aziendale di Edos consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

Socializzazione, prevenzione, sostegno relazionale e integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli utenti, ascolta i familiari autorizzati, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'utente e la sua famiglia, facilita iniziative nel territorio. Il Direttore di Struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

Lavoro di rete

- Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali;
- supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici);
- rapporto con il Servizio Anziani e Ufficio di Piano del Comune;
- rapporto con L'Azienda USL di Piacenza;
- rapporti con i familiari di riferimento;
- rapporti con Amministratori di Sostegno e/o Tutore Legale.

| Finalità

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una intensità e continuità del supporto all'utente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- garantire alle famiglie o al contesto solidale, sostegno nell'assistenza all'utente e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e fisioterapiche;
- offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

| Destinatari dell'assistenza e cura

Il Centro Diurno ha una capienza di 20 posti ed è ubicato all'interno della CRA Villa Beato Angelico accreditata con la Regione Emilia Romagna. Agli utenti vengono garantite tutte le attività strettamente inerenti alla tipologia degli ospiti accolti: tutelare, fisioterapica, psicologica, alberghiera, di animazione e socializzazione.

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento ed in regime di accreditamento regionale, il Centro Diurno s'impegna ad accogliere:

- Persone con compromissione parziale dell'autosufficienza;
- persone di norma di età superiore ai 65 anni;
- persone affette da pluri patologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze;
- persone sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente.

| Impostazione dei percorsi assistenziale, educativo, riabilitativo

Coerentemente con i valori che fondano la cultura organizzativa di Edos il punto di partenza della progettualità dell'équipe operante nel Centro Diurno è la persona, attraverso la riaffermazione della sua centralità. Tutti gli operatori coinvolti nel progetto di vita della persona condividono la Mission di Edos.

| Qualità dell'assistenza

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti utilizzati sono previsti dalla normativa della Regionale Emilia Romagna sull'accreditamento dei Centri Diurni. Essi costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio-assistenziale del Centro Diurno e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli utenti, vengono periodicamente rivisti dall'équipe multiprofessionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività del CD Villa Beato Angelico si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

UGUAGLIANZA	Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli utenti del Centro, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
IMPARZIALITA'	Ad ogni utente del Centro, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nel Centro, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
UMANITA'	Nel Centro l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
DIRITTO DI SCELTA	Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'utente non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del progetto integrato individualizzato.
CONTINUITA'	I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'utente la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel progetto integrato individualizzato.
TERRITORIALITA'	Il Centro si proporrà agli utenti come vera e propria "casa", cercando di favorire legami e collegamenti con il territorio in cui è situato. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni con amici e parenti.
QUALITA' DELLA VITA	Obiettivo del Centro sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'utente, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'utente stesso e della sua famiglia, a tale scopo entrambi coinvolti, informati e ascoltati.
PARTECIPAZIONE	La persona disabile ed i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo avranno un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami.
SUSSIDIARIETA' E COOPERAZIONE	Nel Centro si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'utente, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.

EFFICIENZA ED EFFICACIA	<p>I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'utente e di promuovere il benessere).</p>
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI	<p>È opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone disabili, 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 disabili 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. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone fragili. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi.</p>

Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi offerti dal Centro Diurno Villa Beato Angelico è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso;
- rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura;
- rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione;
- comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



Il Centro Diurno è all'interno della CRA Villa Beato Angelico, si compone di un'ampia sala polivalente per le attività animative, ludiche e educative.

La sala polivalente si affaccia su un'ampia terrazza utilizzata per le attività, nei periodi estivi (pranzi, merende, feste, animazione). Adiacente alla sala animazione c'è la zona Soft corner per il riposo pomeridiano, dotata di letti articolati e poltrone relax.

Fanno parte anche del Centro Diurno una sala pranzo, una sala accoglienza nelle immediate vicinanze della palestra, facilmente fruibile quindi anche dagli ospiti del Centro Diurno.

Tutti i locali sono climatizzati e dotati di ogni comfort per il benessere psico-fisico degli ospiti.

CONTATTI

Indirizzo: Via Morigi, 45

29121 Piacenza (PC)

Telefono: 0523.714711

Fax: 0523.714731

e-mail: cd.villabeatoangelico@gruppolavilla.it

Sito internet: www.lavillaspa.it

Numero verde: 800 688736

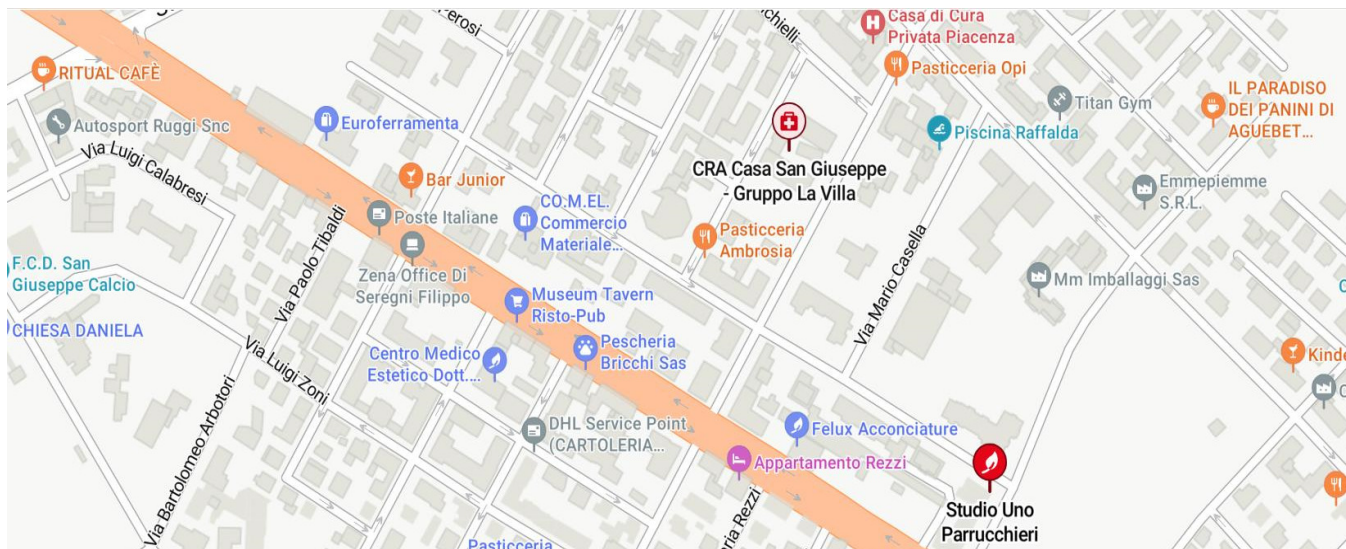
E-mail: assistenzaclienti@gruppolavilla.it

La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- il mattino dalle 9,00 alle 13,30
- il pomeriggio dalle 14,30 alle 18,00

È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Responsabile di Struttura.

MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



In automobile:

Il Centro Diurno è agevolmente raggiungibile attraverso l'autostrada Milano-Bologna.

Con mezzi pubblici:

Il Centro Diurno si trova a Piacenza (linea ferroviaria Milano-Bologna) da cui è raggiungibile attraverso l'utilizzo del servizio autobus.

Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna ed esterna.

Orari di apertura centro diurno

Il centro diurno è attivo per 10 ore giornaliere, dalla fascia oraria dalle ore 9.00 alle ore 19.00, dal lunedì al sabato, per tutto l'arco dell'anno, ad esclusione dei giorni festivi infrasettimanali.

È possibile frequentare il centro diurno nelle seguenti fasce orarie:

- giornata intera dalle ore 9,00 alle ore 19,00
- mezza giornata con pranzo dalle ore 9,00 alle 14,00
- mezza giornata senza pranzo dalle ore 9,00 alle ore 12,00 o dalle ore 14,00 alle ore 19,00

PRESTAZIONI OFFERTE DAL CENTRO DIURNO

- Servizi alla persona: supporto e protezione nella vita quotidiana, nell'assunzione dei cibi e nelle bevande e nella cura della persona;
- servizi sanitari e fisioterapici: eventuali medicazioni, somministrazione terapie farmacologiche, interventi occupazionali o di mantenimento delle abilità (mediante trattamento individuale o di gruppo), controllo dei parametri vitali, interventi di fisioterapia individuale o di gruppo;
- Servizi di animazione e di socializzazione: interventi di gruppo e individuali (quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture, ecc.), per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita;
- Servizi di sostegno al contesto familiare o solidale: interventi di informazione e di educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, degli ausili, e di procedure che permettono l'adattamento dell'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto; supporto nell'autonomia residua della persona e alle risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene;
- Servizio di trasporto.

IMPOSTAZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) del Centro Diurno, come dichiarato nella mission di Edos S.r.l., pur nel rispetto delle precise indicazioni contenute nella normativa della Regione Emilia-Romagna - D.G.R. n. 1378, poi D.G.R. 514/09 - si ispira ai valori della Dottrina Sociale della Chiesa.

Per questo, nella impostazione e nella realizzazione delle attività, viene attribuita una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

Il Centro Diurno, inoltre, garantisce l'erogazione di una quantità di minuti di assistenza al giorno, per ogni ospite, stabilita con il contratto di servizio con Ausl e Comune di Piacenza.

MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Ingresso

Per l'ingresso in Centro Diurno è necessario che l'ospite sia residente nel Distretto di Città di Piacenza. Per consentire all'utente di operare una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni alla Struttura e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i familiari autorizzati ed il Centro Diurno stesso, è stato strutturato un processo articolato come segue:

Modulistica

Tutti i 20 posti sono convenzionati con l'Azienda Sanitaria Locale di Piacenza, che, attraverso, il Servizio Assistenza Anziani e, in particolare, l'Unità di Valutazione Geriatrica, valuta la condizione di non autosufficienza, gestisce la lista d'attesa e quindi stabilisce le priorità ed i tempi d'ingresso per i pazienti destinati ai 20 posti di centro Diurno. La pratica per l'ingresso in struttura, completa della documentazione sanitaria, viene espletata presso i Servizi Sociali del Distretto Sanitario di competenza.

Valutazione della domanda di ingresso

La segnalazione dello stato di bisogno di una persona anziana per il Centro Diurno perviene sempre all'Assistente Sociale referente per il territorio in cui risiede l'anziano. L'Assistente Sociale avvia la valutazione multidimensionale che si conclude con una proposta assistenziale: se condivisa la persona anziana viene collocata in una lista d'attesa. Al momento della segnalazione dello stato di bisogno o della condivisione della proposta assistenziale i familiari autorizzati possono esprimere la propria preferenza rispetto al Centro Diurno in cui inserire l'anziano. La lista d'attesa viene definita e gestita dal Servizio Anziani del Comune di Piacenza in base ad una specifica regolamentazione. Casi di particolari gravità ed urgenze vengono valutate dal Servizio Anziani in equipe con il servizio UVM.

Presa in carico dell'ospite

Prima dell'ingresso dell'Ospite, nel momento in cui viene ricevuta da parte del Servizio Anziani, l'autorizzazione all'ingresso, la documentazione sanitaria e sociale, la Direzione di Struttura fissa un incontro con i familiari autorizzati del futuro Ospite presso la Struttura con l'intera équipe multiprofessionale. I familiari autorizzati vengono incontrati dall'équipe multiprofessionale del Centro Diurno i cui componenti, ciascuno per la propria competenza professionale, raccolgono le informazioni necessarie per l'accoglienza all'ingresso e per impostare il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). Durante gli incontri con l'équipe multiprofessionale e durante l'incontro presso le abitazioni dei futuri Ospiti vengono fornite tutte le informazioni necessarie relativamente al Centro Diurno, definendo in particolar modo le informazioni relative al servizio erogato.

In questa occasione viene consegnata la Carta dei Servizi e il Regolamento del Centro Diurno.

Al momento dell'accoglienza, vengono raccolte tutte le informazioni utili per una globale conoscenza dell'ospite al fine di garantire un inserimento il più agevole e gradevole possibile. Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza, accompagnano l'ospite a visitare gli ambienti e lo presentano alle figure professionali di riferimento. Informano inoltre, sia l'ospite che il familiare relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione del centro: gli orari dei pasti, delle attività e delle terapie, i ruoli delle diverse figure professionali. La presa in carico di un nuovo utente prevede sempre un periodo di valutazione grazie al quale potrà essere predisposto un adeguato progetto individuale, di assistenza, formulato dall'intera équipe, e che prevede interventi di carattere relazionale, riabilitativo ed assistenziali. Tali interventi vengono comunicati e condivisi con i familiari degli ospiti durante le prime settimane l'équipe predispone un formale piano di assistenza individuale, tenendo in considerazione anche le capacità di adattamento e le reazioni connesse all'inserimento.

Dimissioni

L'ospite che non intende più frequentare il Centro Diurno lo può fare in ogni istante concordando la dimissione con i familiari autorizzati, la Direzione di Struttura e il SAA Distrettuale.

CENTRO DIURNO VILLA BEATO ANGELICO- GIORNATA TIPO

Dalle ore 9,00 alle ore 11,00 l'ospite viene accolto dalle operatrici del centro diurno. Dopo un momento gruppale di conversazione, si procede con un'attività di orientamento spazio-temporale (ROT), pensata a misura dell'ospite. Si procede con le attività di gruppo o individuali pensate in equipe per ogni singolo ospite. Tra le attività, svolte secondo la programmazione esposta in bacheca, citiamo:

Ora	Attività	Descrizione
09.00	Accoglienza	Gli ospiti vengono accolti dalle operatrici del Centro Diurno
11.00	Attività	Stimolazione cognitiva, fisioterapia individuale di gruppo, attività educative, laboratorio di reminiscenza. Le operatrici eseguono un bagno assistito come da programmazione settimanale, concordato con il familiare; somministrano le bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale, supervisionano l'utilizzo dei servizi igienici finalizzato al mantenimento dell'autonomia personale dell'ospite.
12.00	Pranzo	Gli ospiti vengono coinvolti nella preparazione della tavola, al fine di mantenere le risorse residue. Il pranzo è servito nella zona pranzo, dove gli operatori forniscono assistenza a coloro i quali hanno difficoltà ad alimentarsi in piena autonomia. La somministrazione della terapia, avviene secondo il piano terapeutico fornito dal medico di base, all'ingresso dell'ospite.
13.30	Riposo momenti relax e di	Dopo il pranzo, secondo l'abitudine e l'esigenza di ciascuno, gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano, in zona soft corner. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale, o, se ne hanno facoltà, gestiscono autonomamente il proprio tempo.

15.00	Alzata Preparazione per la merenda	Gli ospiti vengono alzati dopo il riposo pomeridiano; gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda. La merenda (tè, yogurt, biscotti, fette biscottate, succo secondo le preferenze e/o dieta prescritta) viene prima servita agli allettati e, in seguito, a tutti gli altri ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
16.00	Spazio attività: igiene; fisioterapia; animazione; idratazione	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: <ul style="list-style-type: none"> ▪ cura della persona e del suo ambiente: bagni; idratazione; ▪ attività fisioterapiche; ▪ attività di animazione secondo programma giornaliero.
17.30	Rientro a domicilio	Preparazione ospiti per il rientro a domicilio.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

| L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

La struttura e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti.

L'organizzazione si impegna a recepire le diverse necessità e caratteristiche degli ospiti, mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

Lo strumento principale di lavoro di tutta l'équipe è il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) elaborato in costante collaborazione con i familiari a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite; vi sono contenuti gli obiettivi dell'assistenza e tutte le indicazioni operative relative all'attività clinica e assistenziale e agli interventi di riabilitazione, di socializzazione e di condivisione con i suoi familiari. Il P.A.I. è quindi il documento principale su cui ciascun membro dell'équipe basa il proprio lavoro. Ogni P.A.I. viene mantenuto aggiornato e adattato alle varie necessità che di volta in volta possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la Casa.

Il PAI viene condiviso con i familiari autorizzati - caregiver - Amministratore di Sostegno, attraverso la consegna di un format del PAI e nei casi di maggiore criticità viene condiviso attraverso l'incontro con i familiari autorizzati - caregiver da parte del Responsabile di Struttura e dal Referente del Centro Diurno. In tutti i casi la Direzione di Struttura sono sempre a disposizione dei familiari autorizzati per eventuali chiarimenti.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

È fatto assoluto divieto alle figure non appartenenti al personale in forza presso le nostre strutture di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario sull'ospite.

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nel Centro Diurno.

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni sanitarie e assistenziali sono:

- erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei servizi;
- svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

| Servizi socio sanitari

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è fornita da parte di Medici di Medicina Generale. È il medico che stabilisce le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica viene fornita da personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento.

Il personale infermieristico opera in stretta collaborazione con i Medici di Medicina Generale per ciò che riguarda le attività sanitarie, con gli OSS per ciò che riguarda quelle assistenziali e, più in generale, con tutte le figure dell'équipe.

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

L'assistenza e la cura della persona vengono sempre garantite agli utenti, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate che suppliscono alla carenza di autonomia degli utenti nelle loro funzioni personali essenziali come la vestizione, il bagno, l'idratazione, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione.

Gli Operatori Socio Sanitari contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia degli ospiti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.A.I.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale, coordinato dalla Referente del Centro Diurno osserva le condizioni dell'Utente (fisiche e di umore) e comunica all'Infermiere eventuali modificazioni.

TERAPIA DI RIABILITAZIONE

Laddove necessario, viene garantito l'intervento fisioterapico e terapeutico volto a mantenere e migliorare la qualità di vita. Le attività possono essere svolte con continuità o avere una cadenza ciclica. Si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature, mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali. Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- valutazione della funzionalità motoria degli utenti;
- sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio degli utenti in coerenza con le valutazioni dell'équipe medica e delle altre figure dell'équipe multi professionale;
- supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'utente, ove necessario;
- cicli di deambulazione assistita degli utenti con l'impiego di ausili;
- sedute di ginnastica attiva e passiva a favore degli utenti.

SERVIZIO EDUCATIVO

Gli educatori curano e sviluppano delle relazioni personali con l'utente, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno. Organizzano le attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive e relazionali dell'utente. Le attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno del Centro e coinvolgere uno o più operatori di altre professionalità (fisioterapisti e altre figure specialistiche) a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno degli utenti all'interno del P.A.I. Inoltre, il Centro organizza Feste durante l'arco dell'anno per offrire agli utenti la possibilità di "vivere" le ricorrenze più importanti.

| Servizi alberghieri

ALLOGGIO

Il Centro Diurno è composto da un locale di accoglienza, una sala per le attività ludiche ed educative e una sala pranzo. Adiacente alla sala delle attività c'è la zona per il riposo pomeridiano, dotata di poltrone relax. Gli ospiti dispongono inoltre di una palestra per le attività motorie e riabilitative.

Tutti i locali sono climatizzati e dotati di ogni comfort per il benessere psico-fisico degli utenti.

Vengono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione della struttura è garantito da personale interno di fiducia che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente gli ambienti sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi. Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

I PASTI

Il servizio di ristorazione è svolto da personale specializzato, prevedendo la somministrazione di pranzo e merenda, tenendo conto:

- delle indicazioni e dell'approvazione del medico e delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;
- della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagione e proponendo menù diversi ogni giorno, secondo una ciclicità mensile articolata in quattro settimane - di seguito viene riportato un esempio.

Durante la giornata, a tutti gli utenti è garantito un corretto programma di idratazione.

Vengono fornite diete speciali rivolte a soddisfare le esigenze alimentari di utenti dismetabolici e che pertanto richiedono un calcolato apporto di nutrienti, con identificazione sia della qualità, sia della quantità degli alimenti. L'adozione (temporanea o permanente) di diete particolari o speciali tiene conto delle prescrizioni mediche contenute nel P.E.I. dell'utente.

A titolo esemplificativo e non esaustivo di seguito riportiamo una settimana tipo del menù in uso in struttura. Presso il Centro Diurno è esposto il menù completo in uso.

Menù Tipo			
Lunedì	Risotto ai funghi	Martedì	Spaghetti all'amatriciana
	Verdure ripiene		Cotoletta alla milanese
	Finocchi al burro		Zucchine trifolate
	Frutta fresca/cotta		Frutta fresca/cotta
Mercoledì	Risotto alla milanese	Giovedì	Minestrina
	Tacchino al forno		Spezzatino di vitello/zola
	Patate arrosto		Polenta/carote
	Frutta fresca/cotta		Frutta fresca/cotta
Venerdì	Risotto alla zucca	Sabato	Fusilli al pesto
	Cuoricini di merluzzo alla livornese		Bollito con salsa piacentina
	Erbette in padella		Misto di verdura in padella
	Frutta fresca/cotta		Frutta fresca/cotta

| Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura i seguenti servizi:

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- a forza maggiore;
- al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto. È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

ASSISTENZA SOCIALE

La Direzione struttura mette a disposizione, in collegamento e collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio, tutta l'assistenza necessaria per lo svolgimento delle pratiche socio sanitarie, per l'inserimento e la dimissione degli ospiti dal Centro Diurno.

SERVIZIO DI SOSTEGNO AL CONTESTO FAMILIARE O SOLIDALE

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

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica, gestione delle liste formate dalle domande, procedure per l'accoglimento; indica le modalità per pagamento delle rette; provvede al deposito di somme di cui dispone l'ospite da cui prelevare secondo sua necessità; custodisce gli oggetti preziosi ed i valori.

SERVIZIO RELIGIOSO

Nel pieno rispetto della libertà degli ospiti riteniamo importante dare continuità e spazio alla loro esperienza religiosa.

L'Istituto Diocesano di Sostentamento del Clero mette a disposizione sacerdoti per la celebrazione della S. Messa al mercoledì ed alla domenica, dando risalto a tutte le festività religiose, assicurando una presenza assidua e confortante per gli ospiti e i familiari che lo desiderano.

Per gli ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Responsabile di Struttura

La Direzione, con il supporto dello Staff di Direzione, garantisce il miglior livello possibile di benessere degli utenti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali.

Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ASL) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione. Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con gli obiettivi aziendali ed esercita il controllo sui servizi in appalto. Accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei Clienti, è a disposizione per la riscossione del pagamento delle fatture.

Coordinatore del Centro Diurno

In collaborazione con la Direzione di Struttura si occupa dell'organizzazione delle figure sanitarie ed assistenziali, per ciò che concerne la salute degli utenti. Valuta le domande di ingresso, gestisce la relazione tra utenti ed enti pubblici, programma e verifica insieme all'equipe multi professionale le attività del quotidiano, predispone e redige la compilazione dei PEI e conseguenti verifiche.

Riconoscibilità delle diverse figure professionali

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore al fine di consentire agli Ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Il personale viene dotato quotidianamente dei dispositivi di protezione individuale necessari.

Le colorazioni sono le seguenti:

Infermiere	Completo casacca/pantalone	CASACCA AZZURRA	PANTALONE BIANCO
OSA/OSS	Completo casacca/pantalone	CASACCA BIANCA PROFILATA BLU	PANTALONE BIANCO
Servizi Generali	Completo polo/pantalone	CASACCA GRIGIA	PANTALONE BIANCO
Fisioterapista	Completo polo/pantalone	POLO BLU	PANTALONE BIANCO
Animatrice	Completo polo/pantalone	POLO ROSSA	PANTALONE BIANCO
Cucina	Completo polo/pantalone	POLO BIANCA	PANTALONE BIANCO

ASPETTI ECONOMICI

La quota utente a carico dell'ospite/contraente, definita dal Contratto di Servizio in essere con l'Asl e il Comune di Piacenza è pari ad € 25,00 a giornata presenza.

La retta giornaliera applicata è al netto del contributo sanitario regionale con l'aggiunta del bollo previsto dalla normativa vigente in materia e al netto dell'eventuale contributo sociale riconosciuto all'ospite.

La retta così calcolata non comprende i servizi extra e supplementi erogati a richiesta del contraente, che verranno calcolati e addebitati in base alla quantità richiesta.

Servizi compresi nella retta

La retta di degenza include:

- servizi assistenziali assistenziale, infermieristico, fisioterapico, animazione
- servizi alberghieri (pranzo e merenda, bevande, diete specifiche ed ausilio all'alimentazione compresi);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;
- comfort (servizi igienici privati, climatizzatore)
- servizio di trasporto.

Assenze temporanee

In caso di assenza temporanea dell'ospite dal centro diurno per motivi familiari o personali o altro, il pagamento della retta è, comunque dovuto nella misura del 50% della retta a carico

Modalità di pagamento

Per gli ospiti con il pagamento della retta, la fattura verrà emessa mensilmente con pagamento entro il 5 del mese in corso.

Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, Edos Srl. rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, consegnato durante il colloquio per la raccolta dei dati sociali, viene accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

Dopo la dimissione è possibile richiedere copia dei documenti sanitari avuti durante il ricovero. Gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta. Sarà a carico del richiedente il costo del materiale cartaceo (vedi listino servizi extra).

NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale del Centro Diurno è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno del Centro Diurno sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

| Fumo

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza";
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi della normativa in materia di privacy così come disposto al regolamento U.E. n. 2016/679;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04.

| Rispetto della privacy

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti, al di fuori di quanto strettamente

necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio. Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari. Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Residenza fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del comfort durante la degenza.

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

Tutte le procedure ed i protocolli vengono distribuiti al personale preposto al fine di garantire una comunicazione efficace e sinergica.

| Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

| Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

| Soddisfazione dell'utente e dell'operatore

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente. L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, Edos Srl può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, comprensione e credibilità.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale. L'Ufficio Assistenza Clienti inoltra alla Direzione di struttura l'avviso da appendere in bacheca, completo di link e barcode di accesso al questionario, costruito su software Surveys interno. L'Ufficio Marketing pubblica sulla home page del sito web il banner di accesso al questionario; è compito della Direzione di struttura diramare la comunicazione ad Ospiti e Familiari via mail e sollecitarne la compilazione nell'ottica di ottenere la più alta adesione possibile. La rilevazione avviene dal 1 al 30 novembre, il termine ultimo per la compilazione dei questionari è il 30 novembre. La reportistica, a cura del Centro Assistenza Clienti, viene resa disponibile entro il 30 gennaio dell'anno.

successivo (un fac-simile del suddetto modulo con le informazioni sul servizio erogato è riportato nella pagina successiva).

Edos ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

| Punto di ascolto

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e operatori una postazione denominata #EdosTiAscolta dotata di notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni degli utenti. Attraverso il software "Ticket" si potrà segnalare eventuali problematiche riscontrate e condividere le proprie opinioni sui servizi resi dalla struttura. Lo scopo è quello di creare uno spazio virtuale dove incanalare suggerimenti, comunicazioni ed eventuali reclami che possano essere rapidamente presi in carico dalla Direzione di Struttura. Per il primo utilizzo è necessario registrarsi presso la Direzione struttura. È altresì disponibile presso la reception e sul sito aziendale il modulo MG.13 Segnalazioni e Reclami, destinato a ospiti, familiari e operatori. Questo modulo prevede un riscontro entro 30 giorni dalla presentazione. Un fac-simile del modulo è riportato nelle pagine successive.

| Difensore Civico

L'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto.

Questionario di soddisfazione dell'Utente/Familiare

NOME DELLA STRUTTURA.....		DATA DI COMPILAZIONE ____/____/____/																							
INFORMAZIONI SULL'UTENTE																									
ETÀ DELL'OSPITE Anni		SESSO <input type="checkbox"/> maschio <input type="checkbox"/> femmina																							
VIVE NELLA RESIDENZA: <input type="checkbox"/> da meno di 6 mesi <input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 4 anni																									
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO		<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> familiare <input type="checkbox"/> Altro																						
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO																									
1. Se ha avuto contatti con il nostro Centro Assistenza Clienti, può dirci quanto è stato soddisfatto delle prime informazioni ricevute tramite questo servizio?		SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table> <input type="checkbox"/> non ricordo se ho avuto contatti con il Centro Assistenza Clienti		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
2. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?		SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
3. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																									
3.1 Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)		SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
3.2 Orari di apertura al pubblico degli uffici		SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
4. Trova soddisfacente l'organizzazione della giornata tipo del suo famigliaire/assistito?		SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
5. È a conoscenza della possibilità di affidare alla struttura oggetti e beni di valore in modo che vengano custoditi in sicurezza?		<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>		SI	NO																				
SI	NO																								
6. È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)		SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
7. È soddisfatto della camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità)		SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															

8. Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
9. È soddisfatto della personalizzazione della camera dei propri spazi?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
10. È soddisfatto della pulizia della residenza e della camera?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
11. È soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
12. È soddisfatto della pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
13. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14. Rispetto al servizio di ristorazione può indicarci su quali servizi possiamo migliorare?	<table border="1"> <tr> <td>Qualità dei pasti</td> <td>Quantità dei pasti</td> <td>Varietà menù</td> <td>Diete speciali</td> <td>Servizio al tavolo (presentazione del cibo)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo (presentazione del cibo)																	
Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo (presentazione del cibo)																			
15. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p align="center"><input type="checkbox"/> Non ne fruisco</p>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
16. È soddisfatto della rintracciabilità dei capi?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
17. Rispetto all'organizzazione degli orari in residenza, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																							
17.1 Orari apertura alle visite	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
17.2 Orari pasti	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
17.3 Orari sonno/veglia	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													

18. E' soddisfatto delle modalità che adotta la struttura sulla comunicazione e la corrispondenza con l'esterno?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
19. È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
20. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																							
20.1 Personale Ausiliario/Assistenziale	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
20.2 Infermieri	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
20.3 Personale Medico	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
20.4 Fisioterapisti	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
20.5 Animatori	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
21. È soddisfatto di come l'equipe ha condiviso le informazioni relative alla sua salute/del suo caro e sul percorso di cura e assistenza PAI – Piano di Assistenza Individuale, dove questo è previsto da norma vigente?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
22. È soddisfatto del piano complessivo delle attività/piano di lavoro annuale e dei risultati raggiunti?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
23. È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza (terapie non farmacologiche come ad es. Pet-therapy, aromaterapia, doll-therapy, etc.)?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
24. È soddisfatto delle attività di animazione e socializzazione (esterne ed interne alla struttura)?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
25. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	<p align="center">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													

26. È soddisfatto di come viene garantita la possibilità di esercitare la propria pratica religiosa?	<div style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</div> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
27. È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	<div style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</div> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
28. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">Malinconica (1 – 5)</td><td colspan="5" style="text-align: center;">Serena (6 – 10)</td> </tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	Malinconica (1 – 5)					Serena (6 – 10)					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10										
Malinconica (1 – 5)					Serena (6 – 10)																										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																						
29. Rispetto ai rapporti umani, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:																															
29.1 Del rapporto umano con gli altri ospiti?	<div style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</div> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
29.2 Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<div style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</div> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
29.3 Cortesia, disponibilità ed umanità percepita da parte del personale nei suoi confronti?	<div style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</div> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
30. È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Sì</td><td style="text-align: center;">No</td> </tr> <tr> <td></td><td></td> </tr> </table>	Sì	No																												
Sì	No																														
31. È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso?	<div style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</div> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
32. Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	<div style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</div> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; margin-top: 10px;"> Sezione commenti </div>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
33. Come possiamo migliorare i nostri servizi a suo avviso?	<div style="border: 1px solid black; height: 80px;"> Sezione commenti </div>																														
Il nostro Gruppo è sempre più attento alle questioni ambientali. Le chiediamo quindi di poterci rispondere anche alle seguenti domande:																															

34. Con quale mezzo raggiunge solitamente la residenza?	<ul style="list-style-type: none"> • A piedi • Bicicletta/scooter • Bicicletta elettrica/scooter elettrico • Motocicletta • Automobile propria • Automobile servizio sharing • Trasporti pubblici • Altro (specificare – campo libero)
35. Se ha selezionato l'opzione automobile (propria o sharing) oppure motocicletta, può specificarci la tipologia che utilizza solitamente per raggiungere la struttura?	<ul style="list-style-type: none"> • benzina • diesel • ibrida • elettrica
36. Quanti km percorre per raggiungere la residenza (andata e ritorno)?	<ul style="list-style-type: none"> • Da 0 a 5 • Da 6 a 10 • Da 11 a 20 • Da 21 a 50 • Oltre 51
37. RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.	

MG.13 SEGNALAZIONI E RECLAMI

SEGNALAZIONE N. _____ STRUTTURA: _____

Tipo di segnalazione: ☐ Reclamo ☐ Osservazione ☐ Apprezzamento

Soggetto segnalatore: ☐ Utente ☐ Parente ☐ Dipendente ☐ Altro: _____

Nome, cognome Segnalatore _____ e-mail: _____

Oggetto della segnalazione

Data ____/____/____

Firma del segnalatore: _____

Azioni intraprese ____/____/____:

Data conclusione: _____

Firma RS: _____

Riscontro al Segnalatore: ☐ di persona (data e firma per ricevuta) _____

☐ via email (allegare email al modulo)

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

| Documenti da fornire all'accettazione

Relativi all'Ospite:

- Codice fiscale;
- Carta d'Identità
- Eventuale impegnativa economica da parte del Comune;
- IBAN conto corrente utente, indirizzo email.

Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del Tribunale per ADS; Tutore; Curatore
- Indirizzo email

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. La quota utente a carico dell'ospite/contraente, definita dal Contratto di Servizio in essere con l'Asl e il Comune di Piacenza è pari ad € 25,00 a giornata presenza.
2. La quota utente non comprende i servizi extra e supplementi erogati a richiesta del contraente, che verranno calcolati e addebitati in base alla quantità richiesta.
3. La fattura per il pagamento della retta verrà emessa mensilmente con pagamento entro il 5 del mese in corso.
4. In caso di assenza temporanea dell'ospite dal centro diurno per motivi familiari o personali o altro, il pagamento della retta è, comunque dovuto nella misura del 50% della retta a carico della famiglia.
5. L'ospite che non intende più frequentare il Centro Diurno lo può fare in ogni istante concordando la dimissione con i familiari autorizzati, la Direzione di Struttura e il SAA Distrettuale.

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione di Struttura.

Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Struttura

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	VISTO RQ	APPROVAZIONE AD
Revisione 1	01.01.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente

Per presa visione ricevuta ed accettazione_____il ____/____/____

L'Ospite / il Contraente/ il Legale Rappresentante dell'Ospite_____