

FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE



CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato

REVISIONI		
N.	Descrizione	Data
8	Modifiche varie	Agosto 2014
9	Revisione documento	Maggio 2016
10	Numero verde per segnalazioni eventuali lamentele	Settembre 2017
11	Figura Coordinatrice sostituisce Direttore Operativo	19 giugno 2018
12	Sostituzione Direttore Amministrativo con Direttore Generale	22 novembre 2019



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

Politica, obiettivi e attività del C.D.I.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Bartolomea Spada ha voluto che si realizzasse un Centro Diurno Integrato, e ciò per meglio rispondere ai bisogni e alle esigenze degli anziani e delle famiglie del territorio della Valle di Scalve.

Il Centro Diurno Integrato ha iniziato la sua attività nell'anno 2009.

È inserito nel contesto della R.S.A. Fondazione Bartolomea Spada.

Si è voluto infatti attivare un nuovo servizio socio-assistenziale di sostegno alle fragilità, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e quella residenziale, ampliando così l'attuale offerta dei servizi di assistenza domiciliare e di assistenza domiciliare integrata.

Il Centro Diurno Integrato è infatti una risposta qualificata: permette all'anziano di trascorrere alcune ore della giornata in un ambiente dedicato e protetto, assistito da personale qualificato e, alla sua famiglia, di continuare ad essere vicina quotidianamente al proprio caro.

E' detto “integrato” in quanto alcuni servizi quali: la palestra, il servizio cucina, il servizio amministrativo, di animazione e le prestazioni di assistenza vengono messi a disposizione dalla struttura residenziale, con esperienza e professionalità.

DESCRIZIONE DELL'UNITA' DI OFFERTA

Il Centro Diurno Integrato è collocato al piano seminterrato della struttura residenziale di via Soliva. Lo si raggiunge tramite un ingresso autonomo e coperto.

È dotato di un ampio salone dove trascorrere la giornata, pranzare e riposare.

Al salone sono annessi i servizi igienici e, dallo stesso, si potranno raggiungere gli altri due vicini locali di pertinenza del Centro Diurno Integrato: l'ambulatorio medico-infermieristico e il locale attrezzato per il bagno assistito.

In tale locale è posizionata una vasca doccia dove si potrà usufruire di una moderna attrezzatura per l'igiene personale, così da limitare l'utilizzo della vasca di casa, non sempre idonea ad agevolare la fatica dei familiari in una prestazione impegnativa dal punto di vista fisico e organizzativo.

Gli arredi in legno naturale, le poltrone e le attrezzature in dotazione consentiranno un piacevole utilizzo di tali locali e un gradevole trascorrere delle ore.

Si è pensato infatti a colori chiari e rilassanti, come pure a luci particolari e ad ampie vetrate con vista sui monti, al fine di rendere l'ambiente caldo e familiare.

Organizzare attività socio-ricreative che mantengano e recuperino le capacità funzionali residue delle persone.



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”

O.N.L.U.S.

Un altro obiettivo sarà quello di rendere meno difficile, sia per l’anziano che per i familiari, l’eventuale futuro inserimento definito nella struttura residenziale, si entrerebbe infatti in un contesto di vita già conosciuto ed apprezzato, sia nelle sue componenti organizzative che del personale che vi opera.

Con il nuovo servizio si vuole garantire alle persone cosiddette “fragili” un particolare sostegno psico-fisico, anche per vincere o limitare la naturale solitudine dell’anziano e, contemporaneamente dare un “solievo diurno” alle famiglie nel loro impegno di assistenza. Il tutto però caratterizzato dal rientro pomeridiano in famiglia, nella propria abitazione per concludere la giornata.

Come è facile intuire le famiglie e i servizi territoriali potranno avere la sicurezza che durante alcune ore della giornata il proprio familiare non sarà solo ma, verrà seguito in alcuni particolari aspetti della vita quotidiana, sulla base di uno specifico programma personalizzato.

Mantenere il più a lungo possibile l’autonomia delle persone anziane, con interventi di supporto sanitario, socio-relazionale e riabilitativo.

I posti disponibili a contratto presso il C.D.I. sono 12 e l’utente deve rispondere ai requisiti già descritti di carattere sanitario e sociale.

CONDIZIONI DI DIRITTO DI ACCESSO

Il Centro Diurno Integrato è destinato a persone che hanno una parziale compromissione dell’autonomia.

Saranno nostri graditi ospiti gli anziani che vivono da soli nella propria casa o con i loro familiari, con un’autosufficienza non del tutto compromessa, ma con un bisogno di assistenza superiore all’intervento domiciliare e inferiore rispetto all’inserimento in struttura protetta.

Anziani soli, con ancora un sufficiente livello di autonomia, ma con alto rischio di emarginazione e di perdita dell’autosufficienza, oppure inseriti in un contesto familiare o sociale al quale non può essere offerto un adeguato livello di assistenza domiciliare.

Requisiti per l’accesso al Centro Diurno Integrato sono:

- la residenza nei comuni della Valle di Scalve;
- l’aver compiuto i 65 anni di età;
- avere una motivazione sociale/sanitaria che ne richieda l’ingresso.

L’accesso è comunque subordinato alla valutazione dell’opportunità dell’inserimento, espressa dalla equipe multidisciplinare del C.D.I. in collaborazione con il medico di medicina generale e l’assistente sociale della Comunità Montana di Scalve.

Modalità di accesso: per poter frequentare il Centro Diurno è necessario:

- 1) compilare una domanda d’ingresso, con la quale l’interessato, assistito da un familiare, richiede di poter usufruire dei servizi offerti, alla domanda dovrà inoltre allegare;



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

- 2) scheda socio-sanitaria, compilata dal proprio medico di medicina generale che rimane il riferimento sanitario principale per l'utente;
- 3) scheda sociale, con la quale l'assistente sociale/parente di riferimento, definisce le motivazioni di ingresso al C.D.I., oltre alla storia passata e presente dell'Ospite.

GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

La lista di attesa è definita in base alla data di protocollo e quindi al giorno di arrivo della stessa presso l'amministrazione della struttura. In base al regolamento interno hanno la precedenza, al di là della data di presentazione della domanda, le persone residenti nel Comune di Schilpario, poi in Valle di Scalve e di seguito fuori Valle.

Il Direttore Sanitario e la Coordinatrice possono non seguire la lista di attesa in caso valutino dei bisogni sanitari o sociali gravi per cui sia urgente l'ingresso della persona al C.D.I..

CRITERI DI ACCOGLIENZA

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto.

Il Contratto con la Fondazione Bartolomea Spada stabilisce che il primo familiare firmatario diventa referente per tutte le comunicazioni riguardanti l'Ospite, ivi comprese quelle di tipo sanitario, per cui firmerà la privacy con la quale definirà le persone a cui il personale sanitario potrà dare notizie.

Il giorno dell'ingresso, il nuovo Ospite è accolto dalle seguenti figure:

1. Il personale Amministrativo accoglie l'Ospite e i Familiari e li accompagna nell'ambulatorio infermieristico.

2. L'Infermiera Professionale a sua volta lo presenta agli operatori del C.D.I. e ha cura di informare il nuovo Ospite e i familiari sull'organizzazione della giornata, lo presenta agli altri Ospiti.

3. Il Medico responsabile del C.D.I. visita l'Ospite, raccoglie le informazioni utili per compilare il fascicolo socio sanitario e trascrive la terapia indicata dal medico di base.

4. M.M.G.: con il Medico di Medicina Generale sia il medico referente del servizio sia l'equipe infermieristica manterranno contatti frequenti sulle condizioni sanitarie del paziente, sulla consultazione della terapia e delle sue variazioni o su esami e visite specialistiche.

La responsabilità organizzativa-gestionale del Centro Diurno Integrato è affidata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione a persona di propria fiducia, alla stessa è pertanto affidata la responsabilità direzionale del servizio.

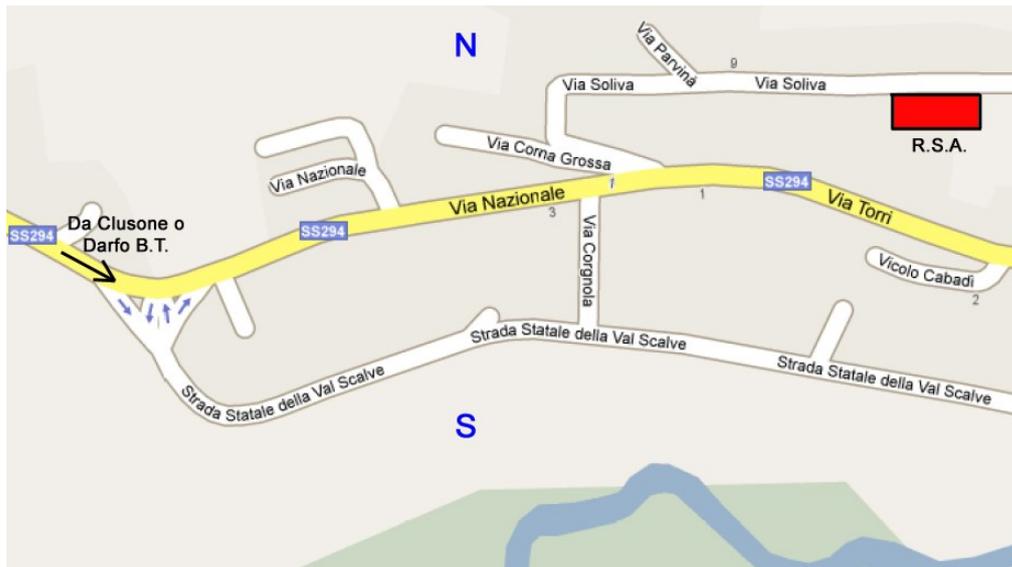


FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

Le persone incaricate per le visite guidate alla struttura sono il Direttore Generale o la Coordinatrice.

A Schilpario si raggiunge via Soliva come sotto riportato:



Chiunque fosse interessato ad effettuare una visita guidata della struttura può contattare l'Amministrazione per fissare un appuntamento.

PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DELL'UTENTE

Per poter accedere al Centro Diurno Integrato i familiari dovranno completare specifica domanda (vedasi fax-simile allegato). Alla stessa seguirà la valutazione dell'idoneità dell'inserimento che sarà espressa dalla equipe multidisciplinare e dal M.M.G. sempre consultato sia per l'accoglienza che per il proseguimento delle cure.

La presa in carico dell'utente prevede la compilazione del F.A.S.A.S. in tutte le sue parti, la condivisione dello stesso con l'utente, la famiglia e il M.M.G..

I familiari saranno invitati a fornire una particolare collaborazione, specialmente durante la fase di adattamento, in modo da garantire un sereno ed equilibrato inserimento del loro caro se necessario.

La dimissione dell'utente avviene per sua richiesta e concordata con il medico referente del C.D.I., la Coordinatrice e il M.M.G..

Alla dimissione all'utente/famiglia vengono rilasciati documentazioni scritte che si allegano alla lettera di dimissione compilata dal medico del servizio come foglio terapia e vari accertamenti effettuati nel periodo di frequentazione del C.D.I. (vedi anche di seguito dimissione e trasferimento ad altra unità di offerta).



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA'

Assistenza sanitaria. Medico responsabile/Coordinatrice Infermieristica

È prevista la presenza del medico responsabile del C.D.I. che in collaborazione con il medico di medicina generale si occuperà della parte sanitaria dell'Ospite. Il fisiatra convenzionato con la struttura effettuerà una prima valutazione del paziente con rivalutazioni successive rispetto al programma da Lui definito. All'ingresso e ogni qualvolta sarà necessario potrà essere effettuato l'E.C.G. con refertazione da parte dello specialista tramite servizio di telecardiologia. Sarà cura dei familiari sottoporre all'attenzione del personale sanitario ogni informazione utile alla buona cura nel rispetto delle condizioni psicofisiche del proprio caro.

Servizi infermieristici

Valutazione infermieristica pre-ingresso con individuazione dei bisogni degli Ospiti; verifica semestrale del Piano Assistenziale Individuale. Inoltre somministrazione di terapia orale, sottocutanea, intramuscolare, medicazioni, profili glicemici, monitoraggio parametri vitali.

L'Infermiere nel C.D.I. è colui che organizza e coordina l'assistenza. A lui spetta il controllo sanitario assistenziale del paziente secondo le procedure ordinarie:

- a) parametri;
- b) controllo dolore;
- c) variazioni dello stato di salute;
- d) somministrazione della terapia secondo prescrizione;
- e) eventuali terapie (IM, EV, aerosol);
- f) medicazioni semplici e/o complesse;
- g) prelievo.

Prestazioni di assistenza generica. O.S.S.

Il personale socio-sanitario in servizio al Centro Diurno Integrato assisterà gli Ospiti dall'arrivo sino all'uscita serale, con particolare attenzione sostegno e aiuto nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura di sé, nell'igiene personale. Programmazione di doccia/bagno assistita/o settimanale, cura delle mani e dei piedi, servizio di parrucchiere/barbiere, cura dell'abbigliamento e qualsiasi altra soddisfazione del bisogno.

Attività di riabilitazione. Fisioterapista/Massofisioterapista

Nel corso della giornata, in esecuzione delle indicazioni del programma individuale definito dall'equipe socio-sanitaria, verranno attuate sedute di attività fisica di riabilitazione e mantenimento nella palestra con l'assistenza di personale specializzato. Inoltre si integra il Piano di Assistenza Individuale con programmi di sedute riabilitative di gruppo.



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

L'utente periodicamente viene sottoposto a visita e valutazione da parte del medico fisiatra della struttura che collabora con la fisioterapista per delle indicazioni sulle attività e prestazioni mirate a obiettivi per l'utente.

Si occupa di recupero e mantenimento del movimento oltre che di una valutazione complessiva della persona con il supporto del fisiatra e del medico del C.D.I..

- a) valutazione funzionale;
- b) esercizi muscolo scheletrici attivi/passivi;
- c) training del passo;
- d) esercizi di equilibrio del tronco;
- e) ginnastica respiratoria;
- f) educazione all'uso degli ausili/presidi.

Recupero delle relazioni di socializzazione e culturali. Educatrice/Animatrice

Oltre alle figure sanitarie, all'interno del progetto Educativo e del conseguente Piano Assistenziale Individuale trova spazio la figura dell'Educatrice/Animatrice con interventi personalizzati e di gruppo atti a mantenere e migliorare le capacità relazionali, sociali degli Ospiti: giochi, laboratori di varia natura che variano secondo gli interessi, dalla musicoterapia, attività di recupero della memoria, cucina, lettura individuale e di gruppo, gite e uscite sul territorio.

Si darà particolare interesse alla motivazione per cui l'Ospite entrato in C.D.I. in modo da risolvere, migliorare o mantenere le risorse dello stesso.

DESCRIZIONE DI GIORNATA TIPO DELL'UTENTE CHE FREQUENTA C.D.I.

H 08.00 - 09.00	- arrivo al Centro Diurno Integrato - spuntino / colazione - somministrazione terapia
H 09.00 - 10.00	- controllo parametri vitali - igiene personale - bagno pulizia (settimanale)
H 10.00 - 12.30	- attività di gruppo / socializzazione - fisioterapia di gruppo o personalizzata - uscite
H 12.30 - 13.30	- pranzo - somministrazione terapia
H 13.30 - 14.30	- riposo (per chi lo desidera)
H 14.30 - 17.30	- attività di gruppo / socializzazione - fisioterapia di gruppo o personalizzata - merenda
H 17.30 - 18.45	- lettura quotidiano e visione TV



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

MENU' TIPO

PRANZO

Primi piatti:

- Pasta con varie tipologie di salse e al forno
- Risotti
- Minestre - creme - passati
- Pastina in brodo

Secondi piatti alternanza di:

- Carni bianche (pollo – tacchino – coniglio – vitello-suino)
- Carni rosse (polpette – hamburger – bolliti – brasati)
- Pesce (merluzzo – sogliole – trota - palombo)

Contorni:

- Insalata tutti i giorni
- Contorni vari di verdura
- Polenta 1-2 volte la settimana
- Purè

Dolce:

- Frutta fresca intera e frullata
- Frutta sciroppata (saltuariamente)
- Budini (2 volte alla settimana)
- Dolce (torta fresca la domenica)

Caffè d'orzo:

CENA

Primi piatti:

- Minestre in brodo
- Passati di verdura o creme
- Riso o pasta (2 sere a settimana)
- Semolino

Secondi piatti:

- Uova
- Formaggi assortiti
- Affettati

Contorni:

- Contorni vari di verdure

Dolce:

- Frutta fresca
- Frutta sciroppata
- Frutta cotta



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”

O.N.L.U.S.

Durante la permanenza nella Struttura è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno: se lo si desidera, il personale sanitario può fornire i necessari chiarimenti al riguardo. E' sconsigliato vivamente portare alimenti dall'esterno per altri Ospiti. I pasti sono serviti dal nostro personale, coadiuvato da volontari autorizzati, nelle apposite sale. Il personale sanitario può prescrivere menù diversificati e diete personalizzate in relazione alle prescrizioni mediche.

ORARIO E FUNZIONI DELL'UNITA' D'OFFERTA

Frequenza/costi

I familiari potranno concordare e scegliere la tipologia di frequenza che meglio si adatterà alle loro esigenze e a quelle del proprio familiare.

È prevista infatti la possibilità di poter scegliere:

- la frequenza piena: mattino e sera

- la frequenza parziale: a) solo mattino
 b) solo pomeriggio
 c) mattino e pomeriggio
 d) frequenza a giorni a scelta durante la settimana

Sarà inoltre possibile accedere al Centro Diurno Integrato anche solo per effettuare un'accurata igiene personale (bagno assistito) per il proprio familiare.

Si è così pensato che tale opportunità possa rientrare in un servizio a disposizione di tutte le famiglie del territorio che potranno così utilizzare le attrezzature e il personale del Centro Diurno Integrato, con un accesso mirato dalle ore 9.30 alle ore 13.30.

Dopo il bagno, l'anziano potrà pranzare in compagnia rientrando poi al proprio domicilio.

Si potrà anche richiedere di poter effettuare il solo bagno assistito, con rientro immediato alla propria abitazione.

Questi servizi, che quindi sono a disposizione anche per coloro che non frequentano con regolarità il Centro Diurno Integrato, dovranno essere preventivamente prenotati.

Mezzi di trasporto

Per raggiungere il C.D.I. l'utente deve utilizzare mezzi propri o accordarsi con la cooperativa sociale del territorio che effettua viaggi programmati con proprio personale. In questa seconda opzione il costo è a carico dell'utente e della sua famiglia.



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

TIPOLOGIA DELLE RETTE

Costi:

Frequenza Piena: dalle ore 08,00 alle ore 20.00	euro 30,00
Frequenza Parziale: dalle ore 08.00 alle ore 17.30	euro 21,00
Frequenza Solo Mattino: dalle ore 08.00 alle ore 13.30	euro 16,00
Frequenza Solo Pomeriggio: dalle ore 13.30 alle ore 17.30	euro 11,00
Bagno assistito con pranzo: dalle ore 09.30 alle ore 13.30	euro 15,00
Solo bagno assistito:	euro 10,00

Qualora l'interessato o i familiari non fossero in grado di provvedere al completo pagamento della retta, potranno inoltrare domanda di integrazione della stessa alla Comunità Montana di Scalve.

RECLAMI: TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE E TEMPI DI GESTIONE

Segnalazione reclami

Gli Ospiti o i loro familiari possono rivolgere note, reclami e suggerimenti sulle prestazioni o i servizi erogati compilando l'apposito modulo e recapitandolo nella cassetta di raccolta.

Ogni nota o reclamo viene vagliato, a seconda della sua natura dal Presidente, dal Direttore Generale, dal Direttore Sanitario o dalla Coordinatrice con risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento. (vedi anche punto 2.1 DGR 8494)

(allegato n° 1 al presente documento)

- Il disservizio amministrativo viene gestito dal Direttore Generale che a breve valuterà il problema e in condivisione con il Presidente ne definirà la sua soluzione rendendone partecipi sia i colleghi dell'Amministrazione sia la famiglia che ha evidenziato il disservizio
- Disservizio Sanitario viene gestito dal Direttore Sanitario e dalla Coordinatrice. Una volta compreso il problema e trovata la soluzione si informano gli operatori del C.D.I. circa l'entità del disservizio e la possibile soluzione. Verrà comunicata la soluzione del disservizio anche alla famiglia che ha presentato il reclamo.
- Disservizio organizzativo viene gestito dalla Coordinatrice e dal Presidente e una volta valutato il problema e trovata la soluzione si informano gli operatori circa i cambiamenti organizzativi necessari e si avvisa la famiglia che ha presentato il reclamo circa la soluzione del problema.



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

- L'utente e la famiglia per lamentele/segnalazioni di disservizi con la Fondazione può rivolgersi tramite n° verde **800447722** al servizio apposito dell'A.T.S. Bergamo negli uffici U.P.T.-A.T.S. U.R.P.-S.S.T. Bergamo, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica upt@ats-bg.it

DIMISSIONI E TRASFERIMENTI

In caso di peggioramento delle condizioni dell'utente e quindi dell'impossibilità di una gestione al C.D.I. e di una domanda da parte della famiglia presso la R.S.A. della Fondazione l'utente stesso, proprio per una corretta gestione della continuità della cura, si avvale della precedenza su tutti gli altri utenti inseriti nella lista di attesa della R.S.A.. In questo caso la documentazione utilizzata per il C.D.I. viene utilizzata come integrazione alla cartella utente della R.S.A. stessa.

In caso di trasferimento dell'utente ad altra unità di offerta al di fuori della Fondazione Spada la Direzione Sanitaria e la Coordinatrice definiranno una lettera di dimissione con allegati che possano far comprendere i percorsi intrapresi presso il C.D.I. dall'utente: foglio farmaci, esami strumentali vari, progetti sia fisioterapici che animativi.

La Coordinatrice o il medico referente A.D.I. contatteranno telefonicamente i referenti del nuovo servizio per fornire notizie utili alla presa in carico.

RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI

Entro la fine di marzo di ogni anno viene rilasciata la dichiarazione riferita all'anno precedente, attestante le componenti della retta, in conformità alla D.G.R. 21 marzo 1997, n° 26316, con l'evidenza delle spese sanitarie.

N.B. In caso di particolari esigenze sarà possibile anticipare e/o posticipare l'orario d'ingresso o di uscita.

TEMPISTICHE E MODALITA' PER IL RILASCIO O L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il familiare può richiedere al Medico Referente o alla Coordinatrice di poter visionare eventuale documentazione socio-sanitaria riguardante il proprio caro.

Il rilascio della documentazione in caso di dimissione avviene il giorno della dimissione da parte del Medico Referente o della Coordinatrice e non è soggetto ad alcun costo.

COSTI AGGIUNTIVI ALLA RETTA

In regime di C.D.I. si può richiedere con un costo aggiuntivo di € 2 (due euro/00) al giorno di usufruire del servizio di lavanderia.



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

SCHEDA GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI E FAMILIARI

In allegato alla carta dei servizi si trova la scheda di valutazione del grado di soddisfazione e gradimento da parte dell'utente e dei suoi familiari. Solitamente viene compilata una volta l'anno, viene visionata dal Direttore Generale e dalla Coordinatrice e dei risultati ne vengono informati i dipendenti del C.D.I. mentre con le famiglie si preferisce un incontro con la presenza anche del Presidente e dei medici di struttura.

Ne segue la redazione del verbale.

SCHEDA DI RILEVAZIONE APPREZZAMENTI E RECLAMI

La scheda di rilevazione apprezzamenti e reclami è allegata alla carta dei servizi

CARTA DEI DIRITTI E DOVERI DELL'ANZIANO

I diritti dell'Ospite

La Carta dei Diritti dell'Anziano (vedi D.G.R. 7435/01), uno stralcio è riportato di seguito, riconosce all'anziano il diritto a mantenere la propria individualità e libertà.

L'ospite ha diritto a:

- essere rispettato;
- essere difeso da speculazioni o raggiri;
- una assistenza adeguata al suo stato psico-fisico-sociale;
- conservare e veder rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- essere informato rispetto alle decisioni sanitarie, e non, che lo riguardano;
- essere ascoltato;
- essere protetto anche fisicamente;
- ricevere sempre una risposta ai quesiti posti;
- fruire delle terapie secondo i bisogni;
- vedere rispettata la propria personalità e le notizie ad essa collegate;
- ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nelle pratiche della vita quotidiana;
- mantenere i rapporti con i propri familiari.

I doveri dell'Ospite

- tenere un comportamento improntato al rispetto della vita in comunità;
- collaborare con il personale socio sanitario e assistenziale della struttura;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- avvisare il responsabile di reparto quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti.



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il Personale veste con divise e calzature idonee fornite dalla Fondazione, il lavaggio e la stiratura delle viene effettuato nella lavanderia interna.
Ogni Operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento visibile in ogni momento all'Ospite ed ai suoi familiari, che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

Allegato 1:

MODULO DI SEGNALAZIONI SUGGERIMENTI, RECLAMI, ENCOMI

<input type="checkbox"/> RECLAMO	<input type="checkbox"/> SEGNALAZIONE	<input type="checkbox"/> ENCOMIO
Quando.....		
Dove.....		
Descrizione		

Generalità del dichiarante

Nome e Cognome :.....

Indirizzo Tel.:..... Cell.:.....

Professione :..... e-mail:.....

Scolarità: nessuna media inferiore elementare
 media superiore universitaria post universitaria

Modalità di consegna del presente modulo:

- 1) servizio postale
- 2) posta elettronica normale o certificata
- 3) apposito raccoglitore situato all'ingresso della Fondazione, accanto ai distributori di bevande
- 4) consegna brevi mano all'ufficio amministrativo

In base alle recenti norme sulla privacy D.Lgs 196/03 acconsento al trattamento dei miei dati personali (se e solo se forniti) per i soli fini cui è destinato il presente modulo, da parte della sola amministrazione della Fondazione O.N.L.U.S. “Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve” .



FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”
O.N.L.U.S.

Allegato 2:

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA
QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E
PARENTI DEGLI STESSI**



FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Il presente questionario è rivolto agli Ospiti della Fondazione "Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve" O.N.L.U.S. ed ai loro familiari.

La risposta alle domande formulate ci aiuterà a migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Ente.

Il modulo potrà essere consegnato in forma anonima oppure sottoscritto.

Data di compilazione ⁽¹⁾: ___/___/_____

- Lei è ⁽²⁾:
- Ospite
 - parente di un Ospite (grado di parentela _____)
 - altro (specificare _____)

- Sesso ⁽³⁾:
- maschio
 - femmina

Età ⁽⁴⁾: _____ anni

Grado di scolarizzazione ⁽⁵⁾:

- nessuno
- scuola dell'obbligo
- diploma
- laurea

Impiego/condizione professionale ⁽⁶⁾:

In quali orari riceve visita o, se parente, fa abitualmente visita al Suo familiare ⁽⁷⁾?

- mattina
- pomeriggio
- sera

Con quale frequenza riceve visita o, se parente, fa abitualmente visita al Suo familiare ⁽⁸⁾?

- quotidiana
- 1 volta la settimana
- 2 / 3 volte la settimana
- 1 volta al mese
- raramente



FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Lei, o il Suo familiare, è ricoverato da ⁽⁹⁾:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> meno di 6 mesi | <input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni |
| <input type="checkbox"/> oltre 2 anni | |

Come giudica le modalità di prenotazione del ricovero ⁽¹⁰⁾?

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> semplici | <input type="checkbox"/> complesse |
|-----------------------------------|------------------------------------|

Come giudica il tempo d'attesa per il ricovero ⁽¹¹⁾?

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> accettabile | <input type="checkbox"/> eccessivamente lungo |
|--------------------------------------|---|

Come giudica l'accoglienza ricevuta all'ingresso nella struttura ⁽¹²⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> eccellente |

Le informazioni sull'organizzazione del Reparto che ha ricevuto al momento dell'accoglienza, sono ⁽¹³⁾:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buone | <input type="checkbox"/> eccellenti |

Come valuta la disponibilità all'ascolto del personale sanitario ⁽¹⁴⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come considera l'approccio assistenziale garantito dal personale ausiliario ⁽¹⁵⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come considera il rapporto umano esistente tra il personale di assistenza e gli Ospiti ⁽¹⁶⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come considera il rapporto umano esistente tra il personale dell'Ente ed i parenti degli Ospiti ⁽¹⁷⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> eccellente |



FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Come considera il rapporto umano degli Ospiti fra loro ⁽¹⁸⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come considera i Suoi rapporti con la Direzione Sanitaria / Amministrativa ⁽¹⁹⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buoni | <input type="checkbox"/> eccellenti |

Come valuta la possibilità di ingresso dei visitatori in struttura ⁽²⁰⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli Ospiti ⁽²¹⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come giudica la cura della persona ⁽²²⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> eccellente |

Ritiene che l'abbigliamento degli Ospiti sia sufficientemente curato ⁽²³⁾?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> si | <input type="checkbox"/> no |
|-----------------------------|-----------------------------|

Come giudica il livello di pulizia della biancheria ⁽²⁴⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come valuta l'attenzione alle necessità fisiologiche degli Ospiti ⁽²⁵⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come giudica modalità e tempi di mobilitazione degli Ospiti ⁽²⁶⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buone | <input type="checkbox"/> eccellenti |



FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Come giudica gli orari della struttura (sveglia, alzate dal letto, pasti, ecc.) ⁽²⁷⁾?

- adeguati inadeguati

Come giudica la qualità del cibo ⁽²⁸⁾?

- insufficiente sufficiente
 buona eccellente

Come giudica il servizio di refezione (preparazione tavola, distribuzione dei pasti) ⁽²⁹⁾?

- insufficiente sufficiente
 buono eccellente

Ritiene che la sorveglianza degli Ospiti sia adeguata ⁽³⁰⁾?

- si no

Come giudica l'attenzione da parte del personale al rispetto della riservatezza degli Ospiti ⁽³¹⁾?

- insufficiente sufficiente
 buona eccellente

Come considera la sollecitudine del personale nei confronti degli Ospiti ⁽³²⁾?

- insufficiente sufficiente
 buona eccellente

Come giudica l'assistenza medica fornita agli Ospiti ⁽³³⁾?

- insufficiente sufficiente
 buona eccellente

Come valuta l'assistenza infermieristica ⁽³⁴⁾?

- insufficiente sufficiente
 buona eccellente

Viene abitualmente informato con linguaggio chiaro e semplice su eventuali malattie e sugli interventi sanitari effettuati ⁽³⁵⁾?

- mai raramente
 talvolta sempre



FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Ritiene di essere sufficientemente coinvolto dagli operatori sanitari nelle decisioni che La riguardano o riguardano il proprio familiare ⁽³⁶⁾?

- | | | | |
|--------------------------|----------|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | mai | <input type="checkbox"/> | raramente |
| <input type="checkbox"/> | talvolta | <input type="checkbox"/> | sempre |

Come valuta gli interventi di riabilitazione ⁽³⁷⁾?

- | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficienti | <input type="checkbox"/> | sufficienti |
| <input type="checkbox"/> | buoni | <input type="checkbox"/> | eccellenti |

Come valuta l'attività di animazione ⁽³⁸⁾?

- | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona | <input type="checkbox"/> | eccellente |

Come valuta l'assistenza religiosa ⁽³⁹⁾?

- | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona | <input type="checkbox"/> | eccellente |

Come giudica globalmente la professionalità del personale ⁽⁴⁰⁾?

- | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona | <input type="checkbox"/> | eccellente |

Come giudica il comfort della camera da letto (accessibilità, comodità d'uso) ⁽⁴¹⁾?

- | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona | <input type="checkbox"/> | eccellente |

Come giudica il comfort dei servizi igienici (accessibilità, comodità d'uso) ⁽⁴²⁾?

- | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona | <input type="checkbox"/> | eccellente |

Come giudica la disponibilità degli spazi per gli incontri all'interno dell'Ente ⁽⁴³⁾?

- | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona | <input type="checkbox"/> | eccellente |



FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Come valuta l'accessibilità degli spazi all'interno dell'Ente ⁽⁴⁴⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come valuta la possibilità di muoversi autonomamente e senza rischi all'interno dell'Ente ⁽⁴⁵⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come valuta i rapporti di orientamento (segnaletica) all'interno della struttura ⁽⁴⁶⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buoni | <input type="checkbox"/> eccellenti |

Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, qualità dell'aria, rumorosità, ecc) ⁽⁴⁷⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso ⁽⁴⁸⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come giudica il livello di pulizia della camera ⁽⁴⁹⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come giudica il livello di pulizia dei servizi igienici ⁽⁵⁰⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> eccellente |

Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni (corridoi, sale, ecc.) ⁽⁵¹⁾?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> eccellente |

Dopo il ricovero presso l'Ente, ritiene che nel complesso ci siano stati miglioramenti nel Suo stato psicofisico o del Suo parente / altro ⁽⁵²⁾?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> si | <input type="checkbox"/> no |
|-----------------------------|-----------------------------|



FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del ricovero nella struttura ⁽⁵³⁾?

- | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | per nulla | <input type="checkbox"/> | poco |
| <input type="checkbox"/> | abbastanza | <input type="checkbox"/> | molto |



Si desidera inoltre evidenziare alla Direzione dell'Ente che (esprimere l'oggetto della segnalazione) ⁽⁵⁴⁾:

Si desidera inoltre comunicare alla Direzione dell'Ente che (esprimere eventuali suggerimenti) ⁽⁵⁵⁾:

Firma (facoltativa)
