“Fondazione Franco Nicolai”

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423



CARTA DEI SERVIZI

RSA APERTA

(decorrenza dal 01/01/2026)

DGR 6387 DEL 16/05/2022
E
DGR 5096 DEL 06/10/2025

Indice:

P R E M E S S A, FINALITA’ DELL’ORGANIZZAZIONE, PRINCIPI, LA TUTELA DELLA PRIVACY	Pag.4
RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI , FIGURE DI RIFERIMENTO	Pag.5
DEFINIZIONE DELLA MISURA, DESTINATARI	pag.6
PRESENTAZIONE NUOVA DOMANDA, INCOMPATIBILITÀ, LA VALUTAZIONE	Pag.7
BUDGET MISURA, P.I. E P.A.I., UNITA’ DI OFFERTA DI EROGAZIONE, I SERVIZI EROGABILI DALLA FONDAZIONE SONO I SEGUENTI	Pag.8
COSTI A CARICO DELL’UTENTE,	Pag.9
L’ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO, MODALITA’ DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO, RILASCIO DOCUMENTAZIONE	Pag.10
CHI CONTATTARE PER UNA VISITA ALLA STRUTTURA	Pag.11
ATTIVITÀ DOMICILIARI SPECIALISTICHE - EX DGR 5096/2025	Pag.11
L’AMMINISTRAZIONE, FIGURE APICALI	Pag.12
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RELATIVI STRUMENTI DI INTERVENTO	Pag.13
SISTEMA DI VALUTAZIONE QUESTIONARI QUALITA’	Pag.13
FORME DI TUTELA	Pag.13
MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	Pag.15
ORGANISMO DI VIGILANZA ex 231/2001	Pag.16
RISK MANAGEMENT	Pag.16
QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE QUALITA’ D’ASSISTENZA	Pag.17

P R E M E S S A

La Carta dei Servizi è disponibile per tutti gli utenti in versione aggiornata alla presa in carico, presso gli uffici amministrativi e in formato elettronico sul sito della Fondazione e sul sito Web dell’ATS di Mantova.

Essa vuole costituire uno strumento di comunicazione tra la Fondazione, gli Utenti potenziali ed effettivi, i parenti e tutti gli stockholders, in una visione trasparente, consapevole e condivisa.

FINALITA’ DELL’ORGANIZZAZIONE

La Fondazione, senza finalità di lucro, ha esclusivo scopo di solidarietà sociale nei confronti di persone svantaggiate. La Fondazione svolge la propria attività nei settori dell’assistenza sociale, socio sanitaria e sanitaria, nel settore della beneficenza con particolare riferimento alla tutela di anziani e di disabili in regime di residenzialità, semiresidenzialità e domiciliarità.

PRINCIPI

I principi base del servizio devono essere:

- il rispetto della persona, nella sua dignità, nella sua riservatezza e nelle sue esigenze individuali;
- l’attenzione alla comunicazione;
- la personalizzazione dell’assistenza;
- il lavoro di gruppo, che per tutti gli operatori si concretizza nella condivisione del progetto assistenziale e nella sua realizzazione;
- lo sviluppo della professionalità di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento, di socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l’approfondimento -nelle riunioni dell’equipe- delle principali problematiche assistenziali;
- il coinvolgimento dei familiari e, ove possibile, del volontariato.

LA TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza e rispetto della privacy. Le informazioni riguardanti gli utenti possono essere fornite solo all’interessato ed ai più stretti familiari. All’attivazione del servizio verrà richiesto all’interessato o, in sua vece, ai suoi famigliari, il trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ASST, ATS e Regione (Regolamento Europeo n. 679/16).

RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI

La fondazione è dotata di un centralino per lo smistamento delle richieste di contatto verso le figure di riferimento individuate.

Centralino: 0376 83071

E-mail info@fondazionenicolai.it

Pec fondazionenicolai@pec.it

UFFICIO INFORMAZIONI

Ingresso uffici amministrativi piano terra
Via San Martino 74, 46049 Volta Mantovana
Dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 14,00

FIGURE DI RIFERIMENTO

Medico	Dott. Francesco Misserini
Care Manager	Dott.ssa Federica Stefanoni

Coordinatore Serv. Territoriali Sig.ra Laura Varas

Referente Amministrativo Dr. Adriano Robazzi

DEFINIZIONE DELLA MISURA:

La RSA APERTA si inserisce nell'attuazione delle misure previste dalla DGR X/7769/2018.

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anzianità di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza. Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assicurate, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

DESTINATARI

La misura si rivolge a:

- Persone con demenza: munite di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di struttura accreditate. Ai fini della certificazione di demenza, può ritenersi sufficiente il possesso da parte della persona dell'esenzione con codice 011 (Demenza) o 029 (Malattia di Alzheimer). Ai fini dell'ammissibilità della misura si ritiene compatibile la diagnosi di decadimento/deterioramento cognitivo con stadiazione CDR 0.5
- Anziani non autosufficienti: di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% con o senza indennità di accompagnamento.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presti assistenza nell'arco della giornata e della settimana. Possono beneficiare della Misura esclusivamente i cittadini Residenti in Regione Lombardia.

Sul sito www.ats-valpadana.it sono pubblicati gli elenchi aggiornati degli Enti che erogano le prestazioni previste dalla Misura RSA APERTA.

PRESENTAZIONE NUOVA DOMANDA

Il cittadino/familiare che desidera ricevere il servizio dalla Fondazione Franco Nicola presenta direttamente domanda all' Ufficio Amministrativo della Fondazione attraverso il modello allegato1.

Spetta alla RSA la verifica ***entro 5 giorni lavorativi*** dalla presentazione della richiesta, del possesso dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità.

INCOMPATIBILITÀ

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta e di altre Misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità di offerta della rete socio sanitaria. L'erogazione della misura è compatibile con la fruizione da parte dell'assistito dell'Adi ordinaria (tutti i profili assistenziali e prestazionali) a condizione che i soggetti responsabili dei rispettivi Pai definiscano una programmazione organica degli interventi al fine di evitare duplicazioni e sovrapposizioni.

LA VALUTAZIONE

Verificati positivamente i requisiti la RSA effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona anche assicurando i necessari raccordi territoriali con MMG, Comune, ecc. entro i successivi **10 giorni** lavorativi.

I profili professionali per la valutazione multidimensionale individuati dalla Fondazione sono i seguenti:

- Medico
- Coordinatore Care Manager;
- Coordinatore Servizi Territoriali;

La valutazione oltre alla rilevazione dei bisogni dovrà contemplare:

∗ L’anamnesi clinica;
∗ La rilevazione delle condizioni socio-ambientali
∗ La rilevazione di eventuali interventi sanitari, sociosanitari e sociali già in atto.
∗ La somministrazione di scale validate.

In caso di esito positivo della valutazione la stesura del PI dovrà indicare la data prevista per l’attivazione degli interventi che di norma dovrà avvenire entro i successivi **30 giorni**.

BUDGET MISURA

Per ogni persona eleggibile alla Misura è previsto uno specifico budget massimo pari ad ***€ 4.000,00*** da rapportare al periodo effettivo di presa in carico calcolato in giorni (all’interno del budget non è ricompresa la quota da destinare alla valutazione corrispondente a € 120,00). Le interruzioni della Misura inferiore a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico ma verranno documentate nel fascicolo. Le interruzioni superiori ai 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della stessa.

E’ dalla data di erogazione della prima prestazione che decorre il compiuto delle risorse economiche previste.

P.I. E P.A.I.

A seguito della valutazione multidimensionale positiva la Fondazione elabora:

- progetto individualizzato (P.I.) di durata non superiore a tre mesi, condiviso con la persona/caregiver/ADS e sottoscritto dagli stessi:

- Piano di assistenza individualizzato (P.A.I.), elaborato dagli operatori sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col P.I.

UNITA’ DI OFFERTA DI EROGAZIONE:

Le prestazioni possono essere erogate:

- a domicilio della persona;

- All’interno delle Unità di Offerta RSA in Via San Martino 80 a Volta Mantovana.

I SERVIZI EROGABILI DALLA FONDAZIONE SONO I SEGUENTI:

Le prestazioni di cui si può usufruire sono individuate in ordine ai livelli di gravità, alle quantità massime, ai costi, ai contesti di erogazione, alle figure professionali previste.

In particolare:

∗ Integrazione/sostituzione temporanea del lavoro del caregiver una o più volte alla settimana per prestazioni di carattere tutelare;

∗ Interventi qualificati di accompagnamento, dialogo e arricchimento del tempo, uscite per mantenere relazioni e favorire l’autonomia;

∗ Adattamento degli ambienti: analisi degli ambienti in relazione alla specificità della situazione della persona e della famiglia a proposta di interventi e soluzioni;

∗ Addestramento del caregiver, per un tempo circoscritto, per gli ambiti non di competenza ADI/SAD (ad esempio, addestramento all’igiene personale o all’organizzazione di vita o per interventi di stimolazione cognitiva);

∗ Consulenze medico-specialistiche: geriatra e fisiatra;

* Interventi socio assistenziali a domicilio per aiuto e/o sostituzione programmata del caregiver o della badante (Asa, Oss);

* Interventi riabilitativi di mantenimento o di riattivazione psicofisica o di psicomotricità (Fisioterapista) ;

*Interventi di addestramento della famiglia e dell’assistente personale per l’accudimento (Infermiere Fisioterapista. Oss);

∗ Sostegno e interventi psicologici e cognitivi (psicologo) ;

∗ Sostegno e interventi educativi (Educatore);

∗ Altre attività integrative presso RSA;

COSTI A CARICO DELL’UTENTE

Il servizio non prevede alcun onere a carico dell’Utenza (GRATUITO).

Per i servizi in regime semiresidenziale e residenziale è prevista una compartecipazione che per la natura delle prestazioni espone i seguenti ONERI:

Nessun onere per frequenza in struttura sino alle 4 ore

Euro 10,00 per frequenza in struttura sino alle 4 ore comprensiva di pasti

Euro 15,00 per frequenza in struttura per la giornata intera

Euro 60,00 giorno residenziale

La retta è comprensiva dei seguenti servizi:

alberghiero;

assistenza alla persona fornita da operatori qualificati;

assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, ritenendosi esclusi le prestazioni mediche specialistiche,;

servizio di animazione.

Sono altresì ricompresi: somministrazione acqua minerale e vino, merenda quotidiana, lavaggio biancheria piana, intima e vestiario, servizi di stireria e rammendatura, servizio di manicure e pedicure e podologia, servizio di parrucchiera shampoo, taglio e piega, servizio di barbiere, riscaldamento invernale e condizionamento estivo, trasporti sociali/sanitari con veicolo della Fondazione, gite di una giornata.

La retta esclude trasporti sanitari con mezzi non della Fondazione, protesica specialistica e altri servizi non espressamente inclusi.

La retta mensile viene pagata anticipatamente entro il giorno 15 del mese di riferimento obbligatoriamente tramite SEPA. Non è prevista cauzione.

Ad integrazione delle prestazioni previste nel PAI la Fondazione garantisce, su richiesta dell’utenza, ore di assistenza integrativa da parte di personale specializzato (OSS) per un costo orario pari a €. 19,50.

L’ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La responsabilità del servizio è del Rappresentante Legale della Fondazione Franco Nicolai Onlus. La Fondazione garantisce che il personale preposto al servizio è in possesso dei requisiti di qualificazione professionale richiesti dalla legge; garantisce altresì che è applicato il D.Lgs. n°81/2008 e che l’Ente ha stipulato idonee polizze assicurative sia relative alla RCT che all’RCO

MODALITA’ DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate è dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni della settimana, con reperibilità telefonica dell’Infermiere CARE MANAGER, che agirà da coordinatore di natura gestionale-organizzativa per la Fondazione.

È sempre disponibile il recapito telefonico della Fondazione chiamando il numero 0376 83071.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, figura professionale dell’operatore

L’ATS sulla base dei criteri stabiliti da Regione Lombardia assicura: ∗ Il governo e il monitoraggio del budget per la Misura; ∗ Il controllo dell’appropriatezza sia sulla presa in carico che sulle prestazioni erogate.

RILASCIO DOCUMENTAZIONE

Le cartelle sanitarie, PAI/PI e tutto quanto attiene all’utente viene conservato in copia presso gli Uffici della Fondazione in Via San Martino 80.

Nel termine di 7 giorni dalla richiesta manifestata in forma scritta sarà possibile ottenere copia della documentazione richiesta nel rispetto del vigente regolamento affisso in bacheca e disponibile sul sito web, per il fascicolo socio-sanitario è previsto un costo di € 50,00 a titolo di rimborso dei puri costi di copia.

CHI CONTATTARE PER UNA VISITA ALLA STRUTTURA

Per una visita guidata alla struttura e per informazioni dettagliate sui servizi offerti è necessario contattare i servizi amministrativi che predisporranno in merito con la collaborazione dell’operatore incaricato Sig. ra Laura Varas (Coordinatrice Servizi Territoriali).

ATTIVITÀ DOMICILIARI SPECIALISTICHE EX DGR 5096/2025

Nell’ottica di una implementazione dei servizi domiciliari si propone, in via sperimentale, la disponibilità di visite specialistiche a domicilio.

Scopo Della Sperimentazione

Mantenimento al domicilio delle persone over 65 anni

- Erogazione a domicilio in risposta a bisogni sociosanitari e sanitari

- Formazione/addestramento del caregiver

- Favorire la permanenza al domicilio ed evitare lo spostamento di persone fragili presso strutture sanitarie

- Migliorare la possibilità di accesso alle persone non autosufficienti alla rete dei servizi sanitari e sociosanitari;

- Evitare il ricorso improprio alla rete dell’emergenza/urgenza e dei PS

- Favorire la collaborazione con i MAP, integrando le attività al domicilio che rientrano nelle competenze di questi attori

- Favorire la dimissione ospedaliera garantendo i percorsi diagnostici a domicilio

Utenza target

Il servizio si rivolge ad anziani over 65enni che risultino nelle seguenti condizioni:

-persone con difficoltà nell’accedere ai servizi ambulatoriali;

-persone per le quali lo spostamento presso servizi territoriali risulti incompatibile/controindicato con la propria condizione clinica/funzionale/cognitiva.

Specialità disponibile

La Specialità disponibile è malattie infettive

Tale specialità si occupa della diagnosi, cura e prevenzione delle malattie causate da virus, batteri, funghi e parassiti.

Gli infettivologi gestiscono:

Infezioni comuni e complesse (polmoniti, meningiti, sepsi, HIV, epatiti, tubercolosi).

Infezioni ospedaliere e batteri resistenti agli antibiotici.

Vaccinazioni e profilassi.

Gestione di epidemie e malattie emergenti.

È una disciplina che unisce clinica, microbiologia, epidemiologia e prevenzione.

Oneri a carico dell’Utenza

Non è previsto alcun onere a carico dell’Utenza

Procedura Di Attivazione

Relativamente all’attivazione delle visite specialistiche nei settings RSA Aperta dovrà essere garantito un raccordo con il Map (MMG) dell’assistito. In particolare il medico che definisce il Progetto per gli utenti in carico alla Misura dovrà garantire un confronto con il Map dell’assistito al fine di definire la necessità dell’intervento specialistico secondo una logica di appropriatezza.

La visita specialistica deve essere erogata con una tempistica che tenga conto del bisogno e delle condizioni cliniche della persona.

La prosecuzione di tali prestazioni è definita in occasione delle rivalutazioni periodiche effettuate secondo le modalità e tempistiche già previste per la misura.

La prestazione specialistica si aggiunge alle prestazioni già previste. La quota per l’assistenza specialistica non erode il tetto del budget individuale annuo.

I Map sono stati informati della sperimentazione e delle disponibilità operative.

L’AMMINISTRAZIONE

L'Ente è amministrato da un Consiglio d'Amministrazione composto da cinque membri, compreso il Presidente, nominati dal sindaco del Comune di Volta Mantovana, in carica per cinque anni. Il Consiglio d'Amministrazione che svolge funzioni di indirizzo e gestione della Fondazione, è composto dai seguenti membri:

- Presidente: Elisabetta Faraggi
- Vicepresidente: Dott.ssa Cigognetti Gina
- Consiglieri: Mauro Cristofori, Elisa Remelli

FIGURE APICALI

DIRETTORE-SEGRETARIO,
dott. Adriano Robazzi, che è il responsabile della gestione finanziaria tecnica ed amministrativa della Fondazione e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno;

MEDICO RESPONSABILE
Dott. Francesco Misserini incaricato dello svolgimento di tutte le mansioni di responsabile sanitario dell'Istituto nonché quelle mediche richieste dal corretto espletamento del servizio sostitutivo dei medici di base.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RELATIVI STRUMENTI DI INTERVENTO

Obiettivo della Fondazione è quello di migliorare la qualità dei servizi ossia di renderli conformi alle aspettative degli utenti. A tal fine, annualmente, verrà proposto a Utenti, parenti e operatori, un questionario (allegato) che consentirà di esprimere le valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti.
I risultati verranno elaborati e divulgati.

SISTEMA DI VALUTAZIONE QUESTIONARI QUALITA'

Il questionario è anonimo; l'intervistato può rispondere o meno alle domande che gli sono poste.
I quesiti sono divisi in blocchi, ciascuno dei quali analizza, con varie domande, un particolare aspetto del problema oggetto di indagine.
Le risposte che l'intervistato può fornire a ciascuna domanda sono di due tipi:
o formulare una percentuale o scegliere su una gamma di alternative proposte dal questionario stesso.
Alla consegna degli elaborati, i questionari vengono numerati così da potere analizzare, eventualmente, anche il parere complessivo del singolo intervistato.
Ogni blocco di risposte è analizzato singolarmente, dando a ciascuna serie di risposte un peso, da uno a cinque, in funzione della posizione della domanda nel questionario.

I dati ottenuti vengono successivamente esposti in grafici che sintetizzano ciascuno i risultati delle singole rilevazioni.
I dati ottenuti essendo raccolti in “excel” possono essere utilizzati per una molteplicità di riscontri.

FORME DI TUTELA

AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Per la tutela dei soggetti più fragili in ossequio ai recenti dettati normativi di Regione Lombardia sono a disposizione di Utenti e Famigliari gli Uffici Amministrativi per orientare, supportare e ausiliare, nella predisposizione del necessario corredo atti, i potenziali interessati all’attivazione di misure a sostegno dei soggetti con limitazioni nella capacità di autodeterminarsi.

UFFICIO OSPITI

Presso la Fondazione è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami.
Reclami e segnalazioni devono essere presentati all’Ufficio Amministrativo dell’Ente negli orari indicati dalla presente Carta dei Servizi all’indirizzo della Direzione Amministrativa incaricata dal CdA per la trattazione.

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:
L’accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l’attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati
L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, e consegnati all’ufficio preposto.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a

_____

residente a _____ in via _____n.___

n. telefono _____ in qualità di

□ Utente

□ _____(grado di parentela) dell'Utente Sig./ra _____

desidera evidenziare alla Direzione dell'Istituto (esprimere l'oggetto della segnalazione):

_____
_____
_____
_____

desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

_____
_____
_____
_____
_____

Ai sensi della legge 675/96 autorizza l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma_____

ORGANISMO DI VIGILANZA ex 231/2001

Le attività della Fondazione devono uniformarsi ai principi fissati nel Codice Etico e nell'esecuzione rispettare modelli organizzativi approvati. Tale documentazione è disponibile per la consultazione in bacheca e sul sito internet. Comportamenti che si ritenessero in violazione dovranno essere segnalati all'Organismo di Vigilanza, composto da:

Presidente Carli Franco, Componente Turrina Mario Componente Magnani Giancarlo.

Le segnalazioni tramite qualsiasi mezzo potranno essere inoltrate direttamente, nella cassetta per le segnalazioni o tramite gli Uffici Amministrativi.

RISK MANAGEMENT

Dal 2013 la Fondazione Franco Nicolai, in ottemperanza alla normativa regionale vigente ha iniziato un percorso di approccio al RM, inteso come disciplina che consenta, attraverso strumenti e metodi, di trattare in modo strutturato il problema della prevenzione e della gestione dei rischi aziendali partendo dall'individuazione degli eventi che possono causare conseguenze negative e/o pericolose.

La Fisioterapista d.ssa D'Angelo Sandra e l'Infermiera Professionale Faccioli Barbara facenti parte del gruppo di lavoro, sono a disposizione per accogliere tutte le segnalazioni in merito a problematiche di qualsiasi natura riscontrate che possono causare conseguenze negative e/o pericolose nei rapporti con la Fondazione.

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minore portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

R.S.A. APERTA

QUESTIONARIO

per la valutazione da parte di

UTENTI E PARENTI

della

QUALITA' DELL'ASSISTENZA

Si invitano i signori UTENTI/PARENTI a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata.

Le risposte resteranno in ogni caso anonime.

Questionario per la valutazione della qualità del servizio

Gentili Utenti/Parenti vi invitiamo a rispondere alle domande del nostro "questionario" per aiutarci a valutare l'indice di gradimento della misura RSA Aperta erogata dalla Fondazione Franco Nicolai.

Il questionario, potrà essere consegnato in forma anonima in apposito contenitore sigillato proposto dal care manager.

1. Come valuta l'orario d' 'accesso al servizio?
   Ottimo
   Buono
   Sufficiente
   Insufficiente

2. Come considera il rapporto umano con il personale avviato (inteso come attenzione, premura, ascolto, comprensione, ecc..)?
   Ottimo
   Buono
   Sufficiente
   Insufficiente

3. Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite?
   Ottimo
   Buono
   Sufficiente
   Insufficiente

4. Come giudica gli orari delle attività previste per Intensità e distribuzione?
   Ottimo

Buono
Sufficiente
Insufficiente

5.Come considera l'assistenza tutelare fornita agli ospiti?

Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

6.Come valuta la chiarezza e la semplicità del linguaggio degli operatorio?

Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

7.Come considera l'apporto del Care manager?

Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

8.Come valuta gli interventi delle altre figure?

Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

9. Se dovesse fornire una valutazione complessiva, come valuta il servizio offerto dalla Fondazione "Franco Nicolai"?

Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

SUGGERIMENTI, PROPOSTE, CRITICHE, ASPETTI NON FUNZIONALI

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____