



AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA

Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia

Presidenza: tel. 0382.381306 381313

Direzione Generale e Uffici Centrali:

Tel. 0382.3811 – Fax 0382.381301

RSA F. Pertusati

IDR S. Margherita

RSD G. Emiliani

Carta dei Servizi CDI F. Pertusati



La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e tiene conto in maniera organica della "Carta fondamentale dei Diritti dell'Anziano", nonché delle normative Regionali in materia di assistenza, qualità e servizi preposti alla cura ed assistenza dell'anziano.

Principio dell'eguaglianza e rispetto

Dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, comma 2°, discende la necessità di un trattamento differenziato e modulare, teso a ripristinare, partendo dalla peculiarità della condizione dell'anziano, la sua eguaglianza con tutti gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà, questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona, al di là del sesso, della religione e dei costumi sociali, sviluppando modelli di intervento il più possibile mirati e personalizzati, considerando l' UNICITA' di ciascun individuo, nel rispetto di un benessere psico - fisico - sociale.

Pertanto la vita nel Centro Diurno Integrato si uniforma a principi privi di discriminazione di qualsiasi genere.

Principio dell'Imparzialità e Obiettività

Ogni persona che opera all'interno del C.D.I., deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività, attraverso manifestazioni di cura ed assistenza e garantendo standard di qualità del servizio il più possibile vicino all'immagine "di ciò che desidereremmo per un nostro caro.....".

Il servizio di assistenza è garantito per tutto il tempo di apertura del C.D.I. assicurarne la continuità.

Per ogni Ospite è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica, al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di analisi periodica possono portare ad una sospensione degli interventi (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento (in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi predefiniti) o alla definizione di una nuova strategia., se i criteri adottati risultassero inefficaci e poco raggiungibili.

Diritto di Scelta

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente, si dà molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione profonda tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani che frequentano il Centro Diurno Integrato.

Principio di Partecipazione e Rispetto della Privacy

La persona è la protagonista del nostro servizio ed è a lei che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno del C.D.I.. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi del Centro, creando una continua relazione, un feed-back, tra Struttura e familiari.

E', sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy in adempimento al D.lgs 193/03 per il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale, nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro, prevedendo spazi regolamentati nei quali raccogliere osservazioni, lamentele e/o suggerimenti, con l'obiettivo di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il processo di "cambiamento sociale" che comporta "l'istituzionalizzazione" dell'anziano, pur operando secondo metodologie il più possibili accoglienti, umane e volte a ricreare l'habitat e gli stili di vita dell'anziano.

PRINCIPIO DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

Tutte le prestazioni assistenziali erogate devono essere sicuramente efficaci ed il personale deve verificare che gli obiettivi previsti siano stati raggiunti e che le risorse impegnate siano utilizzate al meglio sia nell'attività Residenziale che nello sviluppo delle attività del Centro Diurno.

L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

LA MISSION

Gli obiettivi principali del Centro Diurno Integrato possono essere così riassunti

- Garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità;
- Sviluppare la capacità funzionale residua dell'anziano;
- Affrontare in maniera globale i problemi degli anziani con interventi mirati e personalizzati;
- Garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la preparazione professionale.

In conclusione il nostro obiettivo generale è quello di garantire la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le condizioni psicofisiche dell'anziano.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

www.asppavia.org

Dove si trova e come raggiungerla

Il CDI giace nel complesso architettonico della RSA immersa in un parco storico fruibile dagli ospiti ed aperto alla città.

La proprietà si affaccia lungo Viale Matteotti al n° civico 63, ed è inserita in un contesto urbano con destinazione prevalentemente residenziale facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici (autobus di linea n° 4 con fermata prospiciente, stazione autobus extraurbani e ferroviaria nelle immediate vicinanze, che con mezzi propri, trovandosi in zona servita da ampi parcheggi.

Ai fini di facilitare l'accesso ai servizi e di consentire un immediato intervento, sono di seguito riportati i numeri di telefono dei servizi più importanti:

Centralino	0382 3811
Direzione Medica Dr. N. Antonello	0382 381356
Direzione Medica uffici	0382 381358
Amministrativi	0382 381359
Economato	0382 381347 0382 381352
Centro Diurno	0382 381316

INFORMAZIONI GENERALI PER IL RICOVERO

Al CDI è possibile accedere:

1) direttamente presentando domanda di ammissione all'Amministrazione dell'ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia, mediante l'utilizzo di apposita modulistica disponibile presso la portineria dalle 7.00 alle 19.00. La domanda va consegnata il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 11.00 alle 13.00 alla Direzione Medica della RSA F. Pertusati, tel. 0382 3811.

Lo stesso Ufficio, provvederà ad informare sulla situazione della pratica, motiverà in ordine all'eventuale impossibilità di aderire alla richiesta, sui tempi e sulle liste d'attesa.

2) rivolgendosi direttamente ai Servizi Sociali del Comune di Pavia, in caso di particolari condizioni di indigenza economica e/o sociale.

In questo caso, l'Ufficio Anziani del Comune di Pavia contatterà direttamente l'amministrazione del CDI per lo svolgimento delle pratiche burocratiche della domanda di ricovero e per fissare la data di ingresso al CDI, subordinata comunque alla visita medica svolta dal Direttore Medico della Struttura.

Rette Giornaliere

L'ammissione dell'ospite è subordinata alla sottoscrizione da parte dello stesso, del congiunto, di terzi o del Comune competente per domicilio di soccorso, dell'impegno al pagamento della retta nella misura fissata dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP.

La retta giornaliera verrà corrisposta dal Comune di Pavia se la domanda di ammissione perviene dal Comune stesso, altrimenti è fissata in € 23,24 al giorno

- Si richiede il versamento della retta anticipato di 15 giorni.
- Eventuali dimissioni volontarie devono essere comunicate alla Direzione Medica con almeno 3 (tre) giorni di preavviso.
- L'Ente gestore garantisce massima trasparenza circa le rette applicate e fornisce informazioni a contributi pubblici o a forme di integrazione economica; inoltre sarà rilasciata, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, apposita certificazione riepilogativa dei costi alberghieri e dei costi sanitari detraibili ai fini fiscali, come previsto dalle normative vigenti.

INOLTRE IL CDI FORNISCE:

Ospitalità diurna: il Centro Diurno Integrato, prevede la fruizione in giornata dei vari servizi presenti in Struttura. Il servizio è garantito dalle ore 8.00 alle ore 18.00 per sei giorni la settimana, concordabile di massima secondo le singole esigenze.

Per quanto riguarda le attività e le prestazioni offerte in regime diurno si precisa che:

Dalle ore 8.15 alle ore 11.30 gli ospiti verranno accompagnati alle attività previste individuali (fisioterapia, ergoterapia, attività ludico-ricreative, laboratorio della memoria, e quanto già previsto nella presente carta dei servizi).

Dalle ore 12.00 alle ore 13.15 verrà distribuito il pranzo negli appositi luoghi (sala da pranzo).

Dopo il pranzo verrà effettuata l'igiene del cavo orale.

Dalle ore 13.00 alle ore 14.45 è prevista la possibilità del riposo pomeridiano.

Dalle ore 15.30 alle ore 16.00 verrà effettuato, per chi lo desidera, un leggero spuntino a base di frutta, yogurt, gelato, the, biscotti.

Dalle 16.00 alle ore 17.00 si proseguirà nelle varie attività strutturate, che possono comprendere anche uscite all'esterno della struttura.

Durante la permanenza al centro verranno effettuate tutte le terapie farmacologiche previste.

I servizi erogati comprendono:

- progetti assistenziali individualizzati definiti, dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;

- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- igiene e cura della persona;
- vitto ed alloggio;
- sostegno psicologico;
- riabilitazione psico-fisica;
- interventi educativo-animativi;
- assistenza religiosa;
- portineria con centralino telefonico;

Il trasporto rimane a carico degli utenti.

Servizio Mensa

I pasti vengono preparati nella cucina della struttura da personale qualificato.

Diete speciali: sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dismetaboliche (diete per epatici - diabetici - neuropatici - etc...). Ci si avvarrà della consulenza specialistica del servizio nutrizionale interno.

Il menù giornaliero e settimanale, sarà regolarmente esposto e ben leggibile, negli appositi spazi previsti per ogni nucleo e vi sarà un'incaricato che raccoglierà le indicazioni e i suggerimenti, al fine di soddisfare i gusti personali. Pertanto è prevista la somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione e qualità del servizio

Servizio telefonico

Ogni posto letto è dotato di presa per il telefono installabile a richiesta.

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il centralino provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale

Il servizio è svolto in relazione alla pianificazione dei lavori elaborata dal personale responsabile garantendo l'igiene, la sanificazione cadenziale di ogni ambiente ed il mantenimento in tutta la struttura.

L'assistenza religiosa

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote.

La messa verrà officiata una volta alla settimana presso la nostra cappella.

Servizio di Animazione

Si organizzano incontri di svago e di intrattenimento culturale e terapia occupazionale, anche in integrazione con le attività della RSA

Servizi Accessori Alla Persona

- Podologo
- Sportello Banca Regionale Europea in V.le Matteotti adiacente alla struttura.
- Tempo Libero
- Relax.

Locale soggiorno dotato di apparecchio televisivo

Punto Ristoro.

Aule dotate di maxischermo per video proiezioni e films.

Si svolge attività di animazione e socializzazione nei locali di uso comune, nei

reparti e nelle camere per ospiti allettati. E' possibile richiedere il programma annuale di animazione dettagliato.

- Circolo Sociale

Manifestazioni sociali e culturali (teatro, cinema, visite guidate, mostre).

- Giornali

E' già attiva la distribuzione gratuita di riviste.

- Bar, Distributori Bevande

E' in funzione un punto ristoro con:

- distributori di bevande calde o fredde;
- distributori di gelati;
- distributori di snack.

- I pasti - **Servizio di Nutrizione**

Il CDI usufruisce di tutti i servizi annessi alla RSA e quindi anche del Servizio Endocrino - Nutrizionale per la valutazione e la preparazione di diversi menù o di diete individuali.

I pasti vengono consumati nei seguenti orari:

Pranzo	ore 12.00
Tè	ore 15.00

Identificazione del personale dell'Istituto

Tutto il personale dell'Istituto indossa un camice bianco e porta un cartellino identificativo, su cui si possono leggere nome, cognome, qualità e ruolo.

E' vietato dare somme di denaro al personale.

L'Istituto segue sempre i suoi ospiti nel tempo (cartelle cliniche informatizzate, nel rispetto della privacy) e conserva una documentazione completa per ciascuno di essi.

Si raccomanda di non portare somme rilevanti di denaro o preziosi, poiché, dato l'elevato flusso di visitatori, l'assicurazione dell'Istituto non risponde di perdite di questo tipo. In caso di furto è importante segnalare il fatto alla caposala della divisione.

Il Volontariato

All'interno della struttura esiste una significativa presenza di volontari/e delle Associazioni.

Il Silenzio e la Tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri anziani, preghiamo l'ospite ed i visitatori di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo non sono previsti rumori ai nuclei dalle ore 13.30 alle 15.00 e dalle 22.30 alle ore 07.00.

Il Fumo

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura..

L'Ingresso: La Valutazione Multidimensionale dell'Ospite

Al momento dell'ingresso, sulla base della documentazione presentata e delle informazioni fornite viene formulato un piano assistenziale provvisorio che dopo la prima settimana verrà sostituito dal Piano Assistenziale Individualizzato. Tale piano contiene l'analisi dei problemi /bisogni dell'anziano, gli

obiettivi individuati, le risorse impegnate per il loro raggiungimento, le modalità di intervento e la loro durata. Periodicamente viene poi fatta una valutazione dei risultati raggiunti e di conseguenza viene aggiornato il piano assistenziale

Modalità di dimissione dell'ospite

in caso di dimissione dell'ospite per il suo rientro in famiglia o per il trasferimento in altra struttura socio assistenziale o sanitaria, a seguito di sua espressa richiesta o di richiesta da parte dei familiari, verrà compilata e consegnata una esauriente relazione, indirizzata al medico di famiglia o all'equipe assistenziale della struttura accogliente, contenente il percorso assistenziale effettuato e tutte le informazioni necessarie per il proseguo della assistenza. Si procederà alla dimissione dell'ospite determinata dalle mutate condizioni sanitarie dello stesso, o in caso di ritardo o non avvenuto pagamento della retta, informando sempre i familiari e/o le persone di riferimento. In tal caso l'Ente gestore si attiverà perché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ASL.

Indicazione della clausola in materia di contenzioso

In caso di inadempienza degli obblighi assunti, l'ASP si riserva il diritto di dimettere l'ospite e di provvedere giudizialmente al recupero di quanto di sua spettanza, addebitando allo stesso ed ai suoi garanti tutte le eventuali spese giudiziarie e quanto altro per il recupero dei crediti. Il foro di competenza è il Tribunale di Pavia.

Assicurazioni

Esiste polizza di responsabilità civile verso terzi, compreso gli Ospiti e verso prestatori di lavoro.

LA FILOSOFIA DEL LAVORO PER PROTOCOLLI

L'utilizzo di protocolli assistenziali garantisce agli ospiti un elevato standard assistenziale.

Attualmente vengono applicati i seguenti protocolli:

- igiene dell'ospite nel rispetto della privacy
- prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito
- prevenzione delle cadute
- trattamento dell'incontinenza
- somministrazione degli alimenti e delle bevande
- corretto utilizzo dei mezzi di tutela e protezione dell'Ospite

STANDARD DI QUALITA'

Lavoro per Progetti Individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell' Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dell'ospite.

Formazione del Personale

Tutto il personale che lavora nel Centro Diurno Integrato è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

All'interno della Struttura vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorarne le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Corretto utilizzo delle Risorse

Per verificare il corretto utilizzo delle risorse nella Struttura si usufruisce di un programma informatico allo scopo di monitorare i processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

L'elaborazione dei dati viene realizzata dal nucleo di controllo di gestione e qualità.

L'ufficio svolge un importante ruolo di "controller" in ordine alle tematiche di controllo di gestione e della valutazione della qualità.

Tale ufficio è addetto alla progettazione ed alla realizzazione dei supporti contabili ed organizzativi per la Direzione, volti a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti.

Sistemi Informativi Scritti

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono:

protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro.

In ambulatorio sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

Attuazione D.Lgs.81/2008

La Residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della residenza.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramenti in corso di sviluppo sono:

- Il pervenire alla certificazione secondo le norme VISION 2000
- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Centro Diurno Integrato, ASL, Comune e promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- Trovare degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.

Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

Obiettivo dell'Amministrazione è quello di rendere la permanenza presso la struttura il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dove è possibile effettuare delle segnalazioni sui servizi ricevuti: i familiari o persone esterne possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso l'URP, mentre i residenti possono contattare direttamente l'Educatore-Animatore. Sarà cura del Responsabile dell'Ufficio Ascolto del Cliente, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni nel più breve tempo possibile e non oltre il termine di 5 gg..

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi alle aspettative del cliente.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile , la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghattizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi erogati.



ASP

Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia

RSA F. Pertusati

IDR S. Margherita

RSD G. Emiliani

V.le Matteotti, 63 - Pavia

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Gentile Signora, Gentile Signore,
saremmo interessati a conoscere la sua opinione rispetto e ai
servizi erogati dalle strutture da noi amministrate. Per questo
motivo le chiediamo di compilare il presente questionario.

Grazie alle sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità
del servizio offerto.

Le chiediamo di compilare il questionario in forma anonima,
garantendo comunque, ai sensi del DL 196/2003, la massima
riservatezza circa le risposte che vorrà dare alle domande.

Le siamo grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi
che vorrà esprimere.

Le chiediamo innanzitutto alcune informazioni generali

Reparto/Nucleo: _____

Sesso:

M F

Età: _____

Data del ricovero: _____

Data della dimissione: _____

Il ricovero è avvenuto:

Su richiesta del Medico di Base

Su richiesta del Medico Specialista

Si è rivolta/o autonomamente alla struttura

Quando è arrivata qui ha avuto difficoltà nel trovare il luogo in cui doveva recarsi?

Sì No

Vorremo ora un suo giudizio sui servizi e sull'ambiente che ha trovato nella struttura

Qualità e adeguatezza del vitto:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Orario dei pasti:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.):

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Tranquillità e comfort personale:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, ecc.):

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità):

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Telefoni, distributori automatici... (numero, collocazione, accessibilità):

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente
e Pessimo Non saprei

Ora le chiediamo dei giudizi :

sull'assistenza medica ricevuta

Frequenza delle visite mediche:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Disponibilità dei medici a fornire spiegazioni sugli esami, sulle terapie, gli interventi necessari:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Sull'assistenza ricevuta dagli infermieri

Frequenza delle visite infermieristiche:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Sull'assistenza ricevuta dagli Ausiliari (ASA)

Frequenza delle attività assistenziali:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Sollecitudine e cortesia degli ASA nel rispondere alle richieste:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Sull'assistenza ricevuta dai fisioterapisti

Frequenza delle attività riabilitative:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Sollecitudine e cortesia dei fisioterapisti nel rispondere alle richieste:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Sull'assistenza ricevuta dal Servizio di Animazione/Educativo

Frequenza delle attività di animazione/Educativa:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Sollecitudine e cortesia degli animatori/Educatori nel rispondere alle richieste:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Sulle prestazioni professionali ricevute dagli Uffici Amministrativi

Sollecitudine e cortesia degli operatori nel rispondere alle richieste:

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Qualche altra considerazione su aspetti generali del ricovero

Ha avuto problemi con gli altri ospiti della sua stanza?

Sì No

Se sì, di che tipo?

Rumore Sovraffollamento Altro

Ha avuto problemi per le visite da parte dei suoi parenti o amici?

Sì No

Se sì, di che tipo?

Troppi visitatori Difficoltà con gli orari Mancanza di spazio Altro

Come considera l'aspetto della riservatezza personale?

Ottimo Soddisfacente Insoddisfacente Pessimo Non saprei

Dovendo esprimere un giudizio complessivo come considera i servizi che le sono stati offerti?

Ottimi Soddisfacenti Insoddisfacenti Pessimi Non saprei

La preghiamo inoltre di segnalare:

1) Gli aspetti che ha gradito maggiormente:

2) Gli aspetti che ritiene più negativi:

3) Eventuali suggerimenti:

Da ultimo, Le chiediamo cortesemente di voler segnalare da chi è stato compilato il questionario:

Direttamente dall'utente Da un parente Dall'utente con l'aiuto di un parente

Dall'utente con l'aiuto di un operatore

Grazie per la collaborazione

CONTRATTO DI INGRESSO

Il/La sottoscritto/a domiciliato/a a..... in

Via....., premesso che nella qualità di

del/la Sig./ra..... intende assumere a proprio carico l'onere

della retta relativa, con la presente scrittura

si impegna e si obbliga

- 1) A pagare mensilmente ed anticipatamente alla Cassa dell'Istituto l'importo relativo alla retta di ricovero, nella misura che verrà di anno in anno stabilita dall'Amministrazione per il **C.D.I.** "F. Pertusati" e che attualmente è di €. **23,24 (ventitre/24)** al giorno.
- 2) L'obbligazione si intende assunta senza riserva alcuna in via solidale fra il/la sottoscritto/a per sé e per i suoi aventi causa.
- 3) Nel contempo il/la sottoscritto/a accetta che il ricovero sia, se non espressamente limitato ad un periodo di prova, da intendersi a tempo indeterminato per una durata minima di giorni 15, salvo la facoltà dell'Amministrazione di disporre le dimissioni del/la ricoverato/a qualora ricorrano gravi e comprovati motivi, ovvero in caso di mora di pagamento della retta protrattesi oltre il 30° giorno dalla scadenza mensile, pena l'inizio da parte dell'Amministrazione dell'Istituto dell'azione legale di recupero del relativo credito e l'applicazione degli interessi di mora, nella misura percentuale corrispondente a quella richiesta all'Istituto sugli scoperti di cassa, da parte del tesoriere dell'Ente.
- 4) Nei casi suddetti il/la sottoscritto/a si impegna a ritirare il/la ricoverato/a a proprie spese, entro 15 giorni, dal ricevimento del relativo avviso, in difetto di che l'Amministrazione provvederà al dimissionamento assistito da parte del Comune e dell'Asl presso il domicilio del sottoscritto/a a spese del/la medesimo/a.
- 5) Nello stesso modo il/la sottoscritto/a, a proprio insindacabile giudizio ed a proprie spese potrà recedere dagli obblighi assunti ritirando l'assistito/a e ciò previo congruo preavviso, per quanto possibile, all'Amministrazione del CDI "F. Pertusati". Resta, comunque, per il/la sottoscritto/a l'obbligo del pagamento della retta sino ad allora maturata e l'obbligo del pagamento dei primi 15 giorni di retta, pur se non usufruita per intero.
- 6) Si obbliga il/la sottoscritto/a ad accettare fin d'ora, per qualunque controversia possa sorgere, la competenza del foro di Pavia.
- 7) Tutte le spese del presente atto, ed ogni altra relativa e conseguente, si intendono a carico del/la sottoscritto/a.

Si autorizza l'utilizzo dei dati personali ai sensi della legge 196/08, in particolare ai sensi art. 13, e per gli usi consentiti dalle normative vigenti.

Pavia, lì

Firma.....

L'Ente gestore si impegna:

- 1) all'assicurazione per la responsabilità civile
- 2) al rispetto della privacy
- 3) a garantire all'Ospite, all'atto dell'ingresso nel CDI "F. Pertusati" e per tutto il periodo, dei servizi sanitari, socio-assistenziale, riabilitativo e di animazione, al rispetto dei protocolli assunti, a rendere nota la Carta dei Servizi, (come da Carta dei Servizi).
- 4) Al rilascio delle certificazioni delle rette ai fini fiscali in tempo utile per le dichiarazioni dei redditi.

L'Ente Gestore informa che:

- Potrà effettuare la dimissione dell'Ospite qualora ricorrano gravi e comprovati motivi ovvero in caso di mora di pagamento della retta protrattesi oltre il 30° giorno dalla scadenza mensile, pena l'inizio da parte dell'Amministrazione dell'Istituto dell'Azione Legale di recupero del relativo credito e l'applicazione degli interessi di mora, nella misura percentuale corrispondente a quella richiesta all'Istituto sugli scoperti di cassa, da parte del Tesoriere;
- Potrà effettuare la dimissione dell'Ospite con congruo preavviso, in caso di accertata impossibilità a garantire un'adeguata assistenza per le mutate condizioni psico- fisiche dell'Ospite stesso.
- Nei casi sopra citati l'Amministrazione garantirà il dimissionamento assistito da parte del Comune e dell'Asl.

Accettazione istanza in data

Firma Dirigente del CDI

.....

.....

Documento trasmesso al cliente il.....

Firma cliente per ricevuta.....