



**AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA**  
**Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia**  
**IDR – Santa Margherita**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Centro Diurno Integrato**

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*nel ringraziarLa per aver scelto la nostra struttura, cogliamo l'occasione per fornirLe, attraverso la CARTA DEI SERVIZI, alcune informazioni che Le potranno essere utili durante il soggiorno.*

*Lo spirito assistenziale e la storia che da oltre un secolo lega questo Ente alla cura degli anziani, si concretizzano quotidianamente nella ricerca e nel nostro impegno a fornire loro la migliore qualità di vita possibile.*

*Cordialmente*

*Il Presidente*

## **PRESENTAZIONE**

L'Istituto di Riabilitazione S. Margherita è situato nella parte di proprietà del Parco naturale della Vernavola, circondato da ampi spazi verdi.

La struttura si affaccia lungo via Emilia, al numero civico 12, ed è inserita in un contesto semi-urbano con destinazione prevalentemente residenziale, facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici (autobus di linea n.2 e n.7) che con mezzi propri, trovandosi in zona servita da ampi parcheggi di proprietà dell'Ente.

All'interno dell'Istituto è ubicato il Centro Diurno Integrato (CDI), autorizzato e accreditato ad accogliere 30 utenti.

L'intero Centro è climatizzato ed è costituito da un locale polifunzionale destinato ad attività di accoglienza, soggiorno e riposo in quanto dotato di poltrone relax, una zona da pranzo, un ampio soggiorno con flat TV e vari spazi dedicati alle attività educative, di animazione e socializzazione; è inoltre a disposizione degli ospiti una terrazza attrezzata che offre la possibilità di pranzare all'aperto nella bella stagione, una cucina di servizio, una sala medica, uno spogliatoio con armadietti, cinque bagni, di cui uno protetto per l'igiene personale assistita.

Il Centro è inoltre dotato di entrata a codice a tutela e sicurezza degli utenti affetti da patologie dementigene.

È possibile effettuare visite guidate, previo appuntamento con il personale addetto telefonando dalle 8.30 alle 12.30, da lunedì a venerdì al n. 0382.381221.

Sono di seguito riportati i recapiti telefonici dei principali servizi:

Centralino	0382 381200
Segreteria Direzione Sanitaria	0382 381160
Ufficio Spedalità	0382 381211
Centro Diurno (reparto)	0382 381154
Centro Diurno (infermiera)	0382 381221

## **MODELLO GESTIONALE**

Il Centro Diurno Integrato è stato pensato e realizzato come un servizio all'avanguardia nel settore dell'assistenza agli anziani. La modalità con cui i servizi sono erogati rende concreta l'integrazione dei servizi alla persona, sia tutelare che alberghiera, con la componente sanitaria.

Il personale di assistenza, altamente qualificato, è costituito da medici, psicologa, educatrici, infermieri, operatori socio-sanitari, ausiliari socio assistenziali.

## **FINALITÀ**

Il Centro offre in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative; concorre all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente o affetto da sindromi dementigene di grado lieve-moderato (senza gravi disturbi comportamentali).

Il Centro Diurno, in linea con il concetto di "servizi in rete" proposto dall'attuale legislazione e collocato a ponte tra la realtà familiare ed il ricovero in reparti specializzati o RSA, è in grado di dare una risposta precisa a specifici bisogni di diverse tipologie di utenti e consente di non interrompere quei legami affettivi e sociali fondamentali per la vita di relazione dell'anziano.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

Al CDI è possibile accedere direttamente presentando domanda di ammissione all'Amministrazione dell'Azienda Servizi alla Persona - Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia, mediante l'utilizzo di apposita modulistica disponibile presso la Direzione Sanitaria e la Reception dell'Istituto dalle 9.00 alle 18.00. 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.

Gli uffici competenti amministrativi del CDI contatteranno direttamente gli interessati per fissare la data di ingresso, subordinata in ogni caso alla visita medica svolta dal Medico Responsabile del CDI. L'utente rimane comunque a carico del proprio medico di medicina generale (MMG).

Nei primi giorni di accesso, per agevolare l'inserimento, l'utente può essere accompagnato da un familiare a cui è consentito permanere per qualche ora in struttura.

In una fase successiva, l'équipe multidisciplinare costituita dal Responsabile Medico del CDI, dalla psicologa, dagli educatori e dal personale infermieristico si riunirà con il familiare di riferimento per la valutazione dei bisogni e per la raccolta di dati socio-sanitari, utili per la realizzazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

## **PIANO DI INTERVENTO INDIVIDUALE**

L'équipe del servizio compila per ogni singolo utente il PAI (Piano Assistenziale Individuale). Il progetto, condiviso da utente (ove possibile), familiari ed equipe del CDI, è costituito dai seguenti elementi essenziali:

- l'individuazione dei bisogni
- la definizione degli obiettivi
- la metodologia di intervento
- le prestazioni e il carico assistenziale
- gli operatori coinvolti
- gli aspetti relazionali e gli interessi
- gli impegni dei vari soggetti

- le valutazioni degli operatori
- i tempi e le modalità di verifica

Per ogni persona viene inoltre redatto, nel rispetto della privacy, un fascicolo sanitario e sociale interdisciplinare che raccoglie la documentazione dei vari operatori e che viene archiviato al momento delle dimissioni dell'utente.

## **DESTINATARI**

I destinatari sono persone di norma di età superiore ai 65 anni con compromissione dell'autonomia:

- affetti da pluripatologie cronico-degenerative, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- sole, anche con un livello discreto di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Non sono ammissibili salvo specifiche deroghe richieste prima dell'ingresso:

- persone autonome;
- che già fruiscono di servizi residenziali socio-sanitari;
- con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- con problematiche psichiatriche attive o con Demenza associata a gravi disturbi comportamentali;
- in età giovane o giovane-adulta con disabilità.

## **RETTE DI DEGENZA**

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, pari a **€15,00** al giorno.

Eventuali dimissioni volontarie devono essere comunicate al Responsabile Medico con almeno 3 (tre) giorni di preavviso.

**La retta giornaliera è comprensiva di:**

- fornitura pasti;
- assistenza socio-sanitaria alla persona secondo i servizi proposti dal CDI;
- accoglimento di pazienti diabetici, obesi con le eventuali valutazioni ematochimiche e dieto-terapeutiche necessarie;
- accoglimento pazienti che necessitano di terapie non farmacologiche specifiche per disturbi cognitivi;

- accoglimento di pazienti segnalati dall'ambulatorio di Unità Valutazione Alzheimer (UVA) e/o dal Nucleo Alzheimer (N.A.);
- accoglimento di utenza che necessita di rieducazione motoria intesa come istruzione all'utilizzo di presidi e rieducazione alla deambulazione.

**La retta giornaliera non comprende:**

- trasporto da e per il domicilio;
- terapie farmacologiche;
- prestazioni mediche specialistiche eseguibili comunque all'interno della struttura mediante presentazione di regolare impegnativa per visite specialistiche geriatriche e gerontologiche, endocrinologiche, diabetologiche e fisiatriche;
- valutazioni multidimensionali per disturbi cognitivi e/o comportamentali derivanti da patologie cronico-degenerative;
- prestazioni fisioterapiche di particolare intensità e comunque non previste dal PAI;
- esecuzioni di esami di laboratorio.

**PERIODO DI PROVA**

Prima dell'inserimento definitivo dell'utente al Centro Diurno Integrato si prevede un periodo di prova di un mese, finalizzato a verificare la compatibilità del servizio con le caratteristiche sanitarie e sociali delle persona.

In tale arco di tempo e comunque non oltre detto termine massimo, si procederà all'inserimento definitivo o alle eventuali dimissioni dell'utente.

**Anche per il periodo di prova è dovuto il pagamento della retta.**

**ORARI DI APERTURA**

Il CDI è aperto dal **lunedì al venerdì**, dalle ore **8.00 alle 17.00**, esclusi i giorni festivi. Il Centro rimane aperto anche durante il periodo estivo.

**SERVIZI E ATTIVITÀ**

Le prestazioni offerte dal Centro Diurno Integrato sono costituite da:

***Servizi alla persona***

Supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nella assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona (cura dell'abbigliamento, della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona). Queste attività consentono il mantenimento delle migliori condizioni fisiche possibili ed il recupero di interesse alla cura della propria persona, attraverso una presenza degli operatori discreta ma attiva, sia in fase di stimolo che di aiuto.

### ***Servizi sanitari***

Assessment geriatrico e valutazione periodica, con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni, controlli dei parametri biologici. Gli interventi sono finalizzati al controllo e monitoraggio costante delle condizioni generali di salute dell'utente.

### ***Servizi riabilitativi***

- a) Interventi di riabilitazione cognitivo-comportamentale (individuali e di gruppo), eseguiti con tecniche specifiche quali ad es. la Reality Orientation Therapy (ROT), il Memory Training, la Terapia di Reminiscenza. Tali tecniche sono finalizzate al mantenimento dell'orientamento spaziale, temporale e personale, a stimolare la memoria, a sostenere le abilità attentive, la memoria autobiografica e il linguaggio.,
- b) Interventi di riabilitazione comportamentale eseguita con l'Ortoterapia: traduzione di "Horticultural therapy", comprende attività di giardinaggio, coltivazione di piante e ortaggi. Prendersi cura di organismi vivi, oltre a stimolare il tatto, l'olfatto e la vista rafforza il senso di responsabilità e la socializzazione, stimola l'attività motoria, migliora il tono dell'umore, contribuendo ad attenuare stati di stress e ansia.
- c) Interventi di mobilitazione e ginnastica dolce: l'attività motoria ha lo scopo di aiutare a ristabilire la motricità dell'anziano attraverso l'esecuzione di semplici esercizi fisici. Tali esercizi favoriscono anche il mantenimento dell'autosufficienza nelle attività della vita quotidiana.

### ***Servizi di terapia occupazionale, animazione e socializzazione***

Interventi occupazionali e di mantenimento delle abilità manuali e pratiche attraverso la realizzazione di laboratori, quali quello di cucina e bricolage. Tali attività che contemplano l'utilizzo di diversi materiali e strumenti, coinvolgono sia gli aspetti soggettivi (emozionali e psicologici) che quelli oggettivi (fisicamente osservabili) della performance.

Sono inoltre organizzate attività ludico-ricreative quali giochi, letture, visione di film, feste, spettacoli, brevi gite che valorizzano la coesione di gruppo e proteggono dalla tendenza all'isolamento sociale.

Prima approvazione di specifici progetti dedicati, vengono attivati laboratori di Arteterapia e sedute di Musicoterapia. Privilegiando la creatività, all'interno di uno spazio protetto e con l'accompagnamento dell'arteterapeuta, sarà possibile rendersi conto di quanto questo processo possa coinvolgere la globalità della persona, avvicinare i partecipanti alla libera espressione artistica e alla scoperta delle potenzialità legate a questo mezzo di espressione non verbale.

La Musicoterapia permette di comunicare, con l'aiuto del terapeuta, attraverso un codice alternativo rispetto a quello verbale; utilizzando il suono, la musica, il movimento essa diviene

attiva stimolazione multisensoriale, relazionale, emozionale e cognitiva. Viene impiegata come prevenzione, riabilitazione e sostegno al fine di ottenere una maggiore integrazione sul piano intrapersonale ed interpersonale, un migliore equilibrio e armonia psico-fisica.

### ***Servizi di sostegno al contesto familiare o solidale***

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

Sono previsti inoltre, previo appuntamento, colloqui con la Psicologa: individuali con gli ospiti e periodici con i familiari, sia a scopo informativo che supportivo.

### ***Servizio di Nutrizione***

Il CDI usufruisce di tutti i servizi annessi all'IDR 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: ore 12.00 (pranzo); ore 15.30 (merenda)

### ***Servizio di Assistenza Religiosa***

Oltre alle funzioni religiose in cappella, il servizio di assistenza religiosa porta sollievo spirituale nella sezione dell'Istituto dedicata al CDI.

### ***Servizi accessori alla persona***

- Giornali: è attiva presso il CDI la distribuzione di riviste, giornali e quotidiani.
- Punto ristoro con distributori di bevande calde o fredde, gelati e snack.
- Possibilità per gli ospiti di accedere, accompagnati, al Bar sito al piano terra dell'Istituto.

## **IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE**

Tutto il personale dell'Istituto indossa un camice bianco oppure una divisa e porta un cartellino identificativo con specificazione del ruolo.

**E' vietato dare somme di denaro al personale.**

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 al personale del Centro Diurno.

***La presente Carta dei servizi non è un documento definitivo, ma in possibile e periodica revisione ed aggiornamento..***

Revisione del 28 agosto 2009

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

### **Introduzione**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri.**

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
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 veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la

proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, 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 ghettizzazione 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 e 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.

### La tutela dei diritti riconosciuti

È 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 minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

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 amministrare. 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?**

 Si 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       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



[AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA](#)  
[Istituzioni Assistenziali Riunite - Pavia](#)

**SEGNALAZIONI/RECLAMI/ENCOMI**

Il/La Sottoscritto/a

M  F

**Facoltativo:**

**Degente**

**Parente del degente**

**Utente**

Presso l'istituto

IDR S. Margherita

RSA/CDI F. Pertusati

RSD G. Emiliani

Degli ambulatori

Geriatrica Endocrinologia e Diabetologia

Ambulatorio di FKT c/o S. Margherita

Palestra di Fisiochinesiterapia

per esterni in V.le Matteotti

Segnala in data \\_\\_\\_\\_\\_\ \ relativamente a:

Reclami

---

---

---

---

---

---

---

Apprezamenti

---

---

---

Osservazioni

---

---

---

Consegnato

Nell'apposita casella

Ulteriori specifiche

---

---

---

**Altro**

*Grazie per la collaborazione*

Non è obbligatorio compilare i dati anagrafici, ma la compilazione può essere indispensabile se il reclamo riguarda un caso specifico. Si precisa e si sottolinea che i dati anagrafici sono tutelati secondo i criteri stabiliti dalla

L. 196/03 e che il reclamo seguirà le procedure di cui agli articoli 30, 31 e 32 del Regolamento di Organizzazione e Contabilità dell'ASP dei quali si trova copia preso le cassette previste per la deposizione del medesimo reclamo.