

# ***Villa Flora***

***Residenza Sanitaria Assistenziale  
per anziani non autosufficienti***

## ***CARTA DEI SERVIZI***

***Cormano (MI) via Leonardo Da Vinci, 60***

***Tel-fax 02 66301130***

***E-mail [rsavillaflora@gmail.com](mailto:rsavillaflora@gmail.com)***

***PEC: [villaflorarsa@legalmail.it](mailto:villaflorarsa@legalmail.it)***

***Sito: <http://villaflorasrl.it/>***

***Revisione luglio 2026***

## **Indice:**

*Premessa*

*I responsabili*

*I responsabili dei servizi in appalto*

*Condizioni che danno titolo all'accesso*

*Documenti da allegare alla domanda:*

*Gestione emergenza sanitaria Covid-19*

*Lista d'attesa*

*Criteri d'accoglienza*

*Visite guidate*

*Presa in carico dell'ospite*

*Dimissioni*

*Decesso*

*I servizi erogati*

*Giornata tipo*

*Orari di visite*

*L'accessibilità*

*Costi e condizioni generali*

*La tutela delle persone assistite*

*Coperture assicurative*

*Amministratore di sostegno*

*Reclami*

*Grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver*

*Scheda apprezzamenti e reclami*

*Deposito cauzionale*

*Assistenza spirituale*

*Le uscite*

*I Ricoveri*

*Rilascio dichiarazione ai fini fiscali*

*Rilascio della documentazione sanitaria*

*Modalità di riconoscimento degli operatori*

*Carta dei diritti dell'anziano*

*Menù tipo*

## **Premessa**

La residenza è una struttura residenziale, aperta 365 giorni all'anno, destinata ad accogliere anziani non autosufficienti che necessitano di una assistenza sanitaria e sociale continuativa da parte di personale particolarmente qualificato.

Il nostro modello assistenziale si ispira ai seguenti principi: tutelare e favorire l'autonomia, personalizzare l'assistenza, curare la comunicazione, coinvolgere i familiari, sviluppare la professionalità dei nostri operatori favorendo il lavoro di gruppo.

La nostra RSA, in ottemperanza a quanto prescritto dalla DGR n. XI/3226 del 09/06/2020 e s.m.i., tenuto conto delle indicazioni rilasciate dal Ministero della Salute, dall'Istituto Superiore della Sanità, dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, da ATS Milano ha adottato un Progetto di struttura ed un Piano Organizzativo Gestionale finalizzato a mitigare il rischio contagio derivante dalla Pandemia SARS-CoV-2 le cui disposizioni possono modificare momentaneamente alcune informazioni e modalità operative indicate nella presente Carta.

### ***I responsabili***

- ❖ Legale Rappresentante: Ing. Elisabetta Bazzurro
- ❖ Direttore: Ing. Elisabetta Bazzurro
- ❖ Responsabile amministrativo - ARP: Angela De Meis
- ❖ Responsabile sanitario e Referente Covid: Dott.ssa Evelina Bedon
- ❖ Responsabile della qualità: Michelangelo Foncellino

### ***I responsabili dei servizi in appalto***

- ❖ Assistenza agli anziani: Ascoser s.c.s.a.r.l. – Resp. Fortunata Sarao'
- ❖ Preparazione pasti: Carmen Vozzo

### ***Condizioni che danno titolo all'accesso***

Le richieste di ricovero, complete della documentazione richiesta possono essere consegnate alla reception tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle 14,30 alle 18,30. Le domande saranno valutate dal direttore e dal responsabile sanitario della struttura che verificheranno il possesso dei requisiti previsti: età uguale o superiore a 65 anni, condizione di non autosufficienza, assenza di patologie che controindichino la vita in comunità, presenza di bisogni assistenziali compatibili con la nostra disponibilità di tecnologie e di personale specialistico.

### ***Documenti da allegare alla domanda:***

- ❖ tessera sanitaria (in originale)
- ❖ tessera esenzione ticket (in originale)
- ❖ carta d'identità (fotocopia)
- ❖ codice fiscale (fotocopia)
- ❖ certificato di invalidità civile (fotocopia)

La struttura è autorizzata al funzionamento dall' Azienda Sanitaria Locale di Milano (con Deliberazione n. 364 del 29/04/2022) come residenza sanitaria assistenziale per n. 120 anziani non autosufficienti.

Posti accreditati: n.120

Posti a contratto: n.110

La residenza nel centro di Cormano è composta da 54 camere doppie e 12 camere singole, le camere sono tutte dotate di aria condizionata, presa centralizzata per l'ossigeno e presa per la TV personale. Ad ogni camera è annesso un ampio bagno idoneo per essere utilizzato anche da persone in carrozzina.

Sono a disposizione degli ospiti in ogni reparto una sala soggiorno/pranzo, una palestra e un locale dedicato per le attività ludiche, mentre al piano terreno sono disposti locali di uso comune come il locale parrucchiera, quello per il culto, una grande palestra e un ampio salone per le visite con una piccola area ristoro .

Tutti i piani sono collegati mediante ampie scale e due ascensori uno dei quali utilizzabile anche in caso di emergenza incendio.

All'esterno è presente una ampia area verde sul retro della RSA e una grande piazza di fronte alla struttura completamente fruibile da parte di tutti i nostri ospiti.

### ***Gestione emergenza sanitaria Covid-19***

La nostra RSA ha redatto un proprio Piano Operativo Pandemico corredato di tutte le procedure relative alla gestione in caso di emergenza in modo da assicurare che le attività sociosanitarie si svolgano nella massima sicurezza di utenti e operatori.

### ***Lista d'attesa***

Quando la richiesta di posti letto è superiore alle nostre disponibilità viene creata una lista d'attesa e con il parere positivo del medico, la domanda verrà inserita in tale graduatoria in base ad una valutazione dell'aspetto clinico, familiare e sociale.

In caso di rinuncia anche temporanea da parte del paziente, si terrà in sospeso la domanda si terrà in sospeso per un tempo massimo di sei mesi. La direzione provvederà ad informare tempestivamente l'interessato o il familiare di riferimento sulla data in cui sarà possibile effettuare l'inserimento.

### ***Criteri di accoglienza***

L'anziano sarà accolto dal medico e/o dall'infermiere e/o educatrice/terapista occupazionale che lo accompagnerà nella sua stanza e lo presenterà agli altri ospiti illustrandogli l'organizzazione della vita all'interno della struttura.

### ***Visite guidate***

E' possibile visitare la struttura tutti i giorni dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,30.

I visitatori saranno accompagnati nella visita dal Direttore o dalla segretaria.

Al termine della visita sarà consegnata la modulistica necessaria per la presentazione della domanda e la carta dei servizi

### ***Presa in carico dell'ospite***

Giorno di arrivo - All'arrivo in residenza l'anziano e i suoi familiari sono accolti dalla direzione e dalla educatrice.

L'anziano è accompagnato nel nucleo di appartenenza e aiutato a familiarizzare con gli spazi e con le persone, mentre i familiari provvedono ai necessari adempimenti amministrativi, nel corso del quale sono loro illustrate l'organizzazione dell'RSA, con informazioni dettagliate sugli orari dei servizi principali e sull'importanza del rispetto di alcune regole interne.

L'ospite è sottoposto a visita medica/infermieristica, per valutarne lo stato di salute; dopo l'esecuzione dell'ECG, le figure professionali compilano le schede contenute nel FASAS, se necessario, tutte le misure di prevenzione.

Il medico, dopo un colloquio con i parenti compila la parte del FASAS relativa all'anamnesi, imposta la terapia e prescrive gli esami di routine e, se necessario, specialistici.

Qualora se ne evidenzia la necessità saranno organizzati ulteriori incontri con medici specialisti.

### ***Prima settimana***

Poiché il processo di inserimento rappresenta una fase delicata e poco prevedibile, l'équipe multidisciplinare effettua un monitoraggio continuo dell'anziano e lo registra nella sua Consegna Personale Integrata. Gli animatori si presentano all'ospite, gli descrivono le attività in atto e si informano sui suoi interessi, preferenze, desideri. Al termine del periodo di monitoraggio l'équipe valuta l'andamento del processo di inserimento e provvede alla stesura del PAI, stabilendo un risultato di salute atteso per l'ospite. I familiari sono puntualmente informati e coinvolti.

Dopo un mese dall'ingresso è eseguito il primo PAI.

Ogni sei mesi, o più spesso nel caso di importanti variazioni delle condizioni complessive dell'anziano, l'équipe effettua la valutazione dei risultati di salute raggiunti, confermando o riformulando i piani individualizzati.

### ***Dimissioni***

In caso di dimissioni dell'ospite, concordare con i famigliari il giorno e l'ora delle dimissioni, le modalità di trasferimento al domicilio (ambulanza, auto privata, ecc).

il medico provvederà a visitare l'ospite per verificarne le condizioni di dimissione ed a redigere una relazione per il medico curante (dimissioni accompagnate) sul periodo in cui l'ospite è stato degente nella

struttura con l'indicazione della terapia in atto. E' anche opportuno che ai famigliari vengano consegnati i farmaci necessari a coprire il fabbisogno delle prime 24/48 ore.

Nel caso che l'anziano venga assistito in ADI l'equipe della RSA deve preparare una relazione per l'equipe territoriale che descriva la situazione dell'ospite rispetto all'autonomia, ai bisogni assistenziali e alle condizioni psicosociali.

Il giorno prima della dimissione all'ospite sarà fatto il bagno.

L'ASA aiuterà l'anziano a raccogliere i propri effetti personali controllando che non dimentichi nulla.

In caso di trasferimento ad altra struttura, saranno messe a disposizione tutte le informazioni al percorso effettuato dall'ospite nella Residenza, per assicurare la continuità delle cure.

Qualora l'Ospite / Terzo / Tutore / Curatore / Amministratore di sostegno intendano recedere dal contratto, dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato preavviso comporterà il pagamento della retta dei 15 giorni.

La direzione provvederà a consegnare all'ospite in uscita una relazione di dimissione comprensiva del PAI e un piccolo corredo di farmaci.

L'Ente ha la facoltà di recedere o di dimettere l'Ospite, qualora la struttura non risulti compatibile con le esigenze di assistenza dell'Ospite, previa comunicazione scritta. La retta non fruita sarà totalmente restituita a partire dall'ultimo giorno di presenza dell'Ospite.

### ***Decesso***

In caso di morte, la direzione o il medico presente in struttura, avvisa i familiari, che provvederanno liberamente alla scelta dell'agenzia funebre.

Il paziente deceduto, prima di essere trasportato in camera mortuaria, rimane per circa due ore in reparto protetto da un paravento; durante tale periodo il personale sistema la salma (igiene e vestizione). In caso non siano disponibili gli abiti per la vestizione, il defunto viene sistemato e successivamente vestito dall'impresa funebre.

In caso di decesso la retta sarà restituita per il periodo non goduto.

### ***I servizi erogati***

- ❖ L'assistenza medica viene garantita dal personale medico che è presente presso la struttura sia di giorno che di notte.
- ❖ L'assistenza da parte del personale infermieristico comprende la somministrazione dei farmaci, l'esecuzione di eventuali medicazioni, il controllo dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza respiro, temperatura, peso, ecc.), l'esecuzione di prelievi ematici, l'alimentazione parenterale ed enterale per sondino nasogastrico o mediante P.E.G., l'assistenza alle neostomie (tracheotomia, urostomia, colostomia, ecc.).
- ❖ Il terapeuta della riabilitazione fornisce prestazioni indirizzate al recupero dell'autonomia fisica e psichica o, in caso di esiti stabilizzati, al mantenimento delle funzioni residue mediante la rieducazione motoria, la terapia fisica e la chinesiterapia.
- ❖ Le attività di animazione quotidiana comprendono sia momenti collettivi come quelli destinati all'ascolto della musica, all'effettuazione di giochi o al festeggiamento delle diverse ricorrenze, che momenti riservati allo svolgimento di programmi individuali di recupero delle funzioni compromesse o di mantenimento delle capacità residue.
- ❖ E' compito degli operatori socio assistenziali assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per il bagno o per la doccia settimanale, per gli spostamenti all'interno della struttura, in presenza di problemi di mobilità, e, se necessario, per l'alimentazione.
- ❖ L'assistenza agli ospiti viene erogata secondo protocolli redatti sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale da parte della letteratura internazionale specializzata.

E' possibile prendere visione di tutti i suddetti protocolli presso gli uffici della Direzione

### ***La giornata tipo***

L' inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.

☛Alle ore 8.30 è servita in sala da pranzo la prima colazione. Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.

L'infermiera di turno provvederà alla somministrazione della terapia orale e iniettiva e alle varie medicazioni.

Verso le 9.00 il personale addetto all'animazione farà il giro dei piani per un primo saluto raccogliendo informazioni e suggerimenti per proporre le attività della giornata.

In mattinata si svolgono diverse attività, dalla lettura e commento delle notizie pubblicate dai quotidiani, all'ascolto di musica o attività manuali gradite agli ospiti, utilizzando materiali vari come lana cotone, carta, ecc.

☛Alle 12.30 è servito il pranzo (si allega menù tipo), che potrà essere consumato sia nelle sale da pranzo che in camera, a seconda delle esigenze dell'ospite. Il menù prevede la possibilità di scegliere tra due primi e due secondi. Il nostro personale è a disposizione degli anziani meno autonomi per fornire loro l'aiuto necessario.

Al bisogno è possibile preparare diete speciali su indicazione del medico o del dietologo.

Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta da medico, dietologo e cuoco, provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile e adatta anche a persone con problemi di masticazione. Terminato il pranzo, gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.

☛Alle 15.30 agli ospiti che lo gradiscono, è servito il the con i biscotti.

Alle 16.00 iniziano le attività di gruppo organizzate dai nostri animatori (giochi vari, tombolate, canti, ecc.).

☛Alle 18.30 è servita la cena con le stesse modalità del pranzo.

A disposizione degli ospiti vi sono inoltre spazi per la lettura, per guardare la televisione, sia in compagnia che da soli ( ogni stanza è infatti dotata di presa per l'antenna), o semplicemente per far niente!

Nei mesi caldi, è disponibile una veranda attrezzata con ombrelloni e sedie, dove è possibile passeggiare, chiacchierare o sostare a prendere il fresco.

### ***Orari visite***

I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre benvenuti, per loro la struttura è sempre aperta durante le ore diurne.

Dalle ore 20:00 alle ore 08:00, per salvaguardare la tranquillità dei nostri ospiti, l'accesso alla residenza è permesso solo ai parenti di ospiti con particolari esigenze assistenziali e deve essere autorizzato dalla Direzione.

### ***L'accessibilità***

Villa Flora è facilmente raggiungibile sia con i mezzi privati che con i mezzi pubblici. La fermata dell'autobus n. 705 dista 100 metri.

### **Costi e Condizioni Generali**

La retta giornaliera per i **110 posti in convenzione** è di € 77.50 per la camera doppia e **87.50** per la camera singola.

La retta giornaliera per i **10 posti in solvenza** è di € 85 per la camera doppia e € 95 per la camera singola. *I cittadini del Comune di Cormano* hanno la possibilità di usufruire di rette agevolate, su posti in convenzione, rivolgendosi direttamente ai servizi sociali del Comune.

#### **La retta comprende:**

- costi sanitari: farmaci, parafarmaci e presidi per l'incontinenza (costo non compreso per i pazienti in solvenza),
- costi alberghieri: comprensivi di bevande vino, tisane e sciroppi,
- lavaggio della biancheria piana.

#### **La retta non comprende:**

- lavaggio degli indumenti personali, è possibile richiedere il lavaggio della biancheria personale dell'ospite da parte di una lavanderia convenzionata al prezzo di € **80,00** al mese
- servizio di parrucchiere:
  - ❖ taglio € 12,50
  - ❖ piega € 12,50
  - ❖ taglio/piega € 24,00
  - ❖ permanente/tinta € 37,00
  - ❖ permanente/tinta con taglio € 40,00
- pedicure estetica € 22,00
- manicure estetica € 12,00
- il trasporto in ambulanza o in auto medica

Il personale esegue il normale lavaggio dei capelli e taglio non professionale, manicure e pedicure.

La retta di degenza è pagata anticipatamente entro i primi giorni del mese; non è previsto un deposito cauzionale.

### **Tutela delle persone assistite**

In tutti i casi in cui ritengano negato o limitato l'accesso alle prestazioni dovute e per ogni altra eventuale necessità di tutela dei propri diritti, l'anziano, i suoi familiari, chi ne ha la rappresentanza o tutela, potranno richiedere l'intervento del difensore civico del Comune di Milano, oppure rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Azienda Sanitaria Locale di Milano.

### **Coperture assicurative**

La Residenza assicura la copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi, anche per fatti accidentali e amputabili a negligenza, imprudenza o imperizia, come richiesto dalla normativa regionale sull'accreditamento.

### **Amministratore di sostegno**

L'amministratore di sostegno è una figura istituita con la Legge n. 6 del 9 gennaio 2004. Lo scopo è quello di affiancare persone la cui capacità di agire risulti limitata o del tutto compromessa – con difficoltà anche parziale e temporanea a curare i propri interessi (per effetto di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica) – e che non necessitano di misure come l'interdizione o l'inabilitazione.

### **Reclami**

L'ufficio delle relazioni con il pubblico (URP), è a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari per accogliere reclami, osservazioni e suggerimenti.

Il responsabile dell'Ufficio avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di tre giorni. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto tutti i giorni dalle 9 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,30.

Il modulo per il reclamo (allegato), ritirabile in direzione, può essere consegnato alla reception, oppure inviando tramite posta elettronica.

### ***Grado degli utenti e dei caregiver***

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto sono il giudizio e i suggerimenti forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitarne la raccolta è stato predisposto un questionario anonimo, distribuito una volta all'anno.

I risultati dell'indagine sono diffusi tramite bacheca o e-mail, con l'indicazione delle azioni di miglioramento che la Direzione intende intraprendere per gli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

In occasione dell'ingresso la direzione provvede a fornire copia del modulo di rilevazione del grado di soddisfazione (allegato).

### ***Deposito cauzionale***

Non è previsto nessun deposito cauzionale

### ***L'assistenza spirituale***

Tutti i martedì, alle ore 16.00, si celebra nella sala comune la S. Messa. Questa funzione settimanale è aperta a tutto il territorio, momento questo, che vede presenti in comunione con i degenti, diversi fedeli della nostra parrocchia

### ***Le Uscite***

Gli ospiti con elevato grado di autonomia, possono uscire dall'Istituto liberamente, previa firma sul registro delle uscite posto alla reception; gli ospiti con basso grado di autonomia, possono uscire solo se accompagnati (con autorizzazione del parente o dell'amministratore di sostegno), previa firma sul registro delle uscite posto alla reception.

### ***Ricoveri***

In caso di ricovero ospedaliero, il medico provvederà ad avvisare la famiglia e la Direzione; quest'ultima organizza il trasferimento in ambulanza con un operatore della RSA che rimarrà accanto all'ospite fino all'arrivo dei familiari.

### ***Rilascio dichiarazione ai fini fiscali***

A tutti gli ospiti/parenti, sarà rilasciata annualmente la dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997 - n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

### ***Rilascio della documentazione Sanitaria***

E' possibile richiedere in direzione il rilascio della documentazione sanitaria, la copia dei documenti è rilasciata senza il pagamento di alcuna indennità fatto salvo il rimborso del costo delle copie gratis per 10 copie,

euro 10 fino a 30 copie,

euro 20 fino a 50 copie,

euro 30 fino a 100 copie,

euro 50 oltre le 100 copie,

euro 70 oltre le 200 copie,

euro 100 oltre le 300 copie,

euro 200 oltre le 500 copie.

Il materiale richiesto, sarà preparato e consegnato in copia conforme all'originale con una tempistica non inferiore a quindici giorni.

### ***Modalità di riconoscimento degli operatori***

Tutto il personale della RSA è dotato di un tesserino di riconoscimento, con le generalità, la mansione e foto dell'operatore.

### ***CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)***

| <b><i>La persona ha diritto</i></b>      | <b><i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i></b> |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Di sviluppare e di conservare la propria | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana,    |

|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| individualità e libertà.                                                                                                                                                                                   | 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 dette 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.                                                                                                                                      |
| <b><i>La persona ha diritto</i></b>                                                                                                                                                                        | <b><i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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.<br>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. |
| 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.                                                                                                                                                                                               |
| <b><i>La persona ha diritto</i></b>                                                                                                                                                                        | <b><i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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.                                                                                                                                                                         |

**Menù tipo INVERNALE O ESTIVO (ci hanno detto troppo generico)**

| COLAZIONE                         |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| Latte e caffè o te                |                                |
| Fette biscottate o biscotti       |                                |
| PRANZO                            |                                |
| <u>PRIMO PIATTO</u>               | <u>SECONDO PIATTO</u>          |
| Piatto del giorno                 | Due pietanze di carne o pesce  |
| Pastina in brodo                  | Affettati misti -Formaggi vari |
| <u>CONTORNI</u>                   | <u>FRUTTA</u>                  |
| n. 1 contorno caldo               | Frutta cotta                   |
| n. 1 contorno freddo              | Frutta fresca                  |
| <u>BEVANDE</u>                    |                                |
| Acqua minerale/ Vino              |                                |
| MERENDA                           |                                |
| Te o bevande fresche per l'estate |                                |
| CENA                              |                                |
| <u>PRIMO PIATTO</u>               | <u>SECONDO PIATTO</u>          |
| Piatto del giorno                 | Piatto del giorno              |
| Passato di verdura                | Affettati misti                |
| <u>CONTORNI</u>                   | Formaggi vari                  |
| n. 1 contorno caldo               | <u>FRUTTA</u>                  |
| n. 1 contorno freddo              | Frutta cotta                   |
| <u>BEVANDE</u>                    | Frutta fresca                  |
| Acqua minerale/Vino               |                                |

## Modulo Reclami/Apprezzamenti

**Modalità di segnalazione**

Verbale ☐ telefonica ☐ lettera ☐ via fax. ☐ modulo ☐

**Dal degente**

Effettuata dal/dalla sig./sig.ra \_\_\_\_\_

Piano \_\_\_\_\_

**Da un parente**

Effettuata dal/dalla sig./sig.ra \_\_\_\_\_

Grado di parentela \_\_\_\_\_

Del/della sig./sig.ra \_\_\_\_\_

Piano \_\_\_\_\_

**Indirizzo del parente**

Residente in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_ fax. \_\_\_\_\_

**Oggetto della segnalazione**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data dell'evento segnalato \_\_\_\_\_ ora \_\_\_\_\_

Data di registrazione \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

Presa visione della Direzione \_\_\_\_\_

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE  
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI  
NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI**

|                                                                                                   |                                         |                                             |                                                                                                                                                                 |                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>ETA' DELL'OSPITE</b>                                                                           | .....anni                               |                                             |                                                                                                                                                                 |                                        |
| <b>SESSO</b>                                                                                      | <input type="checkbox"/> maschio        | <input type="checkbox"/> femmina            |                                                                                                                                                                 |                                        |
| <b>VIVE NELLA RESIDENZA DA:</b>                                                                   | <input type="checkbox"/> meno di 6 mesi | <input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni | <input type="checkbox"/> più di 2 anni                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> più di 4 anni |
| <b>INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO</b>                                   | <input type="checkbox"/> ospite         | <input type="checkbox"/> familiare          | Specificare:<br><input type="checkbox"/> coniuge<br><input type="checkbox"/> figlio/figlia<br><input type="checkbox"/> nipote<br><input type="checkbox"/> altro |                                        |
| <b>1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?</b>             | <input type="checkbox"/> molto          | <input type="checkbox"/> abbastanza         | <input type="checkbox"/> poco                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> molto poco    |
| ◊ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne) | <input type="checkbox"/> molto          | <input type="checkbox"/> abbastanza         | <input type="checkbox"/> poco                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> molto poco    |
| ◊ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni     | <input type="checkbox"/> molto          | <input type="checkbox"/> abbastanza         | <input type="checkbox"/> poco                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> molto poco    |
| <b>2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?</b>                   |                                         |                                             |                                                                                                                                                                 |                                        |
| ◊ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità                       | <input type="checkbox"/> molto          | <input type="checkbox"/> abbastanza         | <input type="checkbox"/> poco                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> molto poco    |
| ◊ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità                         | <input type="checkbox"/> molto          | <input type="checkbox"/> abbastanza         | <input type="checkbox"/> poco                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> molto poco    |
| <b>3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?</b>              |                                         |                                             |                                                                                                                                                                 |                                        |
| ◊ cura dedicata all'igiene personale                                                              | <input type="checkbox"/> molto          | <input type="checkbox"/> abbastanza         | <input type="checkbox"/> poco                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> molto poco    |
| ◊ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti                                                   | <input type="checkbox"/> molto          | <input type="checkbox"/> abbastanza         | <input type="checkbox"/> poco                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> molto poco    |

|                                                                                                                             |                                |                                     |                               |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| <b>4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?</b>                                                                      |                                |                                     |                               |                                     |
| ◇ qualità dei pasti                                                                                                         | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| ◇ quantità dei pasti                                                                                                        | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| ◇ varietà nel menu                                                                                                          | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| ◇ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| <b>5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?</b>                                                                        | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| <b>6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?</b>                                                      |                                |                                     |                               |                                     |
| ◇ orari apertura alle visite                                                                                                | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| ◇ orari pasti                                                                                                               | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| ◇ orari sonno/veglia                                                                                                        | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| <b>7. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?</b>                      |                                |                                     |                               |                                     |
| ◇ personale ausiliario                                                                                                      | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| ◇ infermieri                                                                                                                | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| ◇ personale medico                                                                                                          | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| ◇ fisioterapisti                                                                                                            | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| ◇ animatori                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| <b>8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?</b>                                                 | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| <b>9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?</b>                                                                     | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| <b>10. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?</b>                                                                  | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| <b>11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?</b>                                                      | <input type="checkbox"/> molto | <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |

|                                                                                            |                                 |                                      |                               |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| <b>12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?</b>                   | <input type="checkbox"/> serena | <input type="checkbox"/> malinconica |                               |                                     |
| ◊ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?                         | <input type="checkbox"/> molto  | <input type="checkbox"/> abbastanza  | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| ◊ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?                  | <input type="checkbox"/> molto  | <input type="checkbox"/> abbastanza  | <input type="checkbox"/> poco | <input type="checkbox"/> molto poco |
| ◊ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti? | <input type="checkbox"/> sì     | <input type="checkbox"/> no          |                               |                                     |

**NOTE:** le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio “troppo lungo”, “superficiale”, “non è stato indagato questo aspetto”, ecc.).