



## *CARTA DEI SERVIZI*

### *RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.) ARCOBALENO PLUS*

*Ultimo Aggiornamento: 01 Luglio 2019*

*Revisione N. 6*

**Ente Unico Gestore**

**Cooperativa Sociale Arcobaleno spa**

Via Ferruccio Belli, 8 cap.27051 Cava Manara (PV) P.I. 01967560184

Tel. 0382.557311 Fax. 0382.557329 e-mail: [info@arcobalenoassistenza.it](mailto:info@arcobalenoassistenza.it)

Iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative N. 118896



## CARTA DEI SERVIZI

### Sommario

1. PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI E CENNI STORICI.....	4
2. PRESENTAZIONE ENTE GESTORE .....	4
3. PRESENTAZIONE RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) ARCOBALENO PLUS .....	6
4. ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI .....	6
5. COME RAGGIUNGERCI .....	7
6. ORARIO VISITE E ORARIO UFFICI .....	9
7. I SERVIZI EROGATI NELLA RSA ARCOBALENO PLUS .....	9
8. PIANO DELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE.....	13
9. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI.....	13
10. CONTINUITA' ASSISTENZIALE .....	15
11. GESTIONE RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI UTENTI .....	15
12. CONTRATTO, RETTA E POLIZZE ASSICURATIVE .....	16
13. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.....	17
14. FORMAZIONE E MONITORAGGIO DELLE RISORSE UMANE .....	19
15. PRASSI E STRUMENTI DI ASSISTENZA E CURA .....	19
16. TUTELA DELL'OSPITE.....	21
17. STRUMENTI INFORMATIVI E CARTA DEI SERVIZI .....	21
18. QUALITA' DELLE PRESTAZIONI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO .....	22

### Appendice

Carta dei Diritti dell'Anziano .....	23
Regolamento Disciplinare Interno .....	24
Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti.....	25
Menù Tipo.....	26
Tariffario Servizi extra retta di parrucchiere/estetista .....	27
Cronoprogramma Customer satisfaction .....	28
Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione relativa all'erogazione dei servizi.....	29

*Gentile Signore/a,*

*Le presentiamo la nostra **Carta dei Servizi**, un documento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi ivi offerti e gli obiettivi, che l'Ente gestore della Residenza Sanitaria Assistenziale "ARCOBALENO PLUS", si propone per rispondere in modo soddisfacente ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.*

*Questa Carta dei servizi nasce con l'intento di:*

- essere strumento, semplice ed accessibile, di conoscenza ed orientamento, per le persone residenti, i familiari, e quanti in futuro si troveranno nella necessità di usufruire della struttura;*
- contribuire a creare un clima di reciproca stima, nel rispetto dei ruoli, tra Direzione, Operatori, Famiglie e Residenti attraverso la condivisione d'intenti a supporto di una operatività corretta e gratificante sia per chi la eroga che per chi la riceve.*

*All'interno di questo documento sono descritti:*

*i servizi offerti,*

*le modalità di accesso alle prestazioni,*

*le modalità di erogazione delle prestazioni,*

*e molte altre informazioni utili a comprendere la gestione della quotidianità degli Ospiti e l'Organizzazione della RSA Arcobaleno Plus.*

*Consapevoli che l'ingresso di una Persona anziana in una struttura residenziale è sempre un passaggio molto delicato e difficile riteniamo necessario, non solo assicurare agli Utenti tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali di cui hanno bisogno, ma ancor più **impegnarci, tutti i giorni, per creare un clima, all'interno della Residenza, attento alla Dignità, alla Riservatezza, ai Bisogni Psicologici e Relazionali di ogni singola Persona.***

*Rimanendo a completa disposizione per fornire ulteriori informazioni, per accogliere suggerimenti e richieste, al fine di costruire, **Insieme**, servizi di Assistenza e Cura sempre più rispondenti alle esigenze dei nostri Ospiti, Le Auguriamo una Buona Lettura,  
Cordiali Saluti,*

*La Direzione*

## 1. PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI E CENNI STORICI

La presente 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 incluse le indicazioni di aggiornamento riportate nella DGR 2569/2014.

Come previsto dalla D.G.R. 14 Dicembre 2001 – N. 7/7435, la nostra Carta dei Servizi mutua nella sua completezza la “Carta dei diritti della persona Anziana”, di cui nelle successive pagine riportiamo integralmente il contenuto. Gli aspetti più qualificanti sono così riassumibili:

- ☞ gli Anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come “memoria culturale” di una popolazione, ma anche, data la maggior aspettativa di vita attuale, come un contributo specifico di energie ed esperienze, del quale la società può avvalersi;
- ☞ valorizzare e rispettare l’anziano significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;
- ☞ alcuni dei principi fondamentali dell’ordinamento giuridico italiano, ossia il principio “di giustizia sociale”, enunciato nell’ art. 3 della Costituzione della Repubblica, il principio “di solidarietà”, enunciato nell’art. 2 della Costituzione ed il principio “di salute”, enunciato nell’art. 32 della Costituzione, sono alla base di ogni intervento che riguarda la generalità dei cittadini, indipendentemente dalla condizione “anziana”, ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l’esistenza umana. 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. Tale Carta deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto dei diritti sopra enunciati insieme con lo sviluppo delle politiche sociali.

La nostra R.S.A., pertanto, si impegna a sviluppare una rete di “garanzia”, che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione del lavoro quotidiano, svolto attraverso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e l’Ufficio di Ascolto dell’Ospite, quali punti di riferimento informali, immediati e di semplice accesso, per un sempre migliore ed adeguato servizio per tutti coloro che necessitano di assistenza e di tutela.

Il complesso che ospita la RSA “Arcobaleno Plus” è stato realizzato grazie alla volontà e l’impegno del Cavaliere Carmine Napolitano e dei suoi soci, su progetto dell’Arch. Luisa Marabelli di Pavia e con il supporto dell’Amministrazione Comunale di Cava Manara.

La Residenza è stata inaugurata nell’Aprile 2013 ed è gestita dalla “Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.” con sede a Cava Manara (PV), in Via Ferruccio Belli n° 8.

Numero di telefono: 0382/557311.

Numero fax: 0382/557329.

## 2. PRESENTAZIONE ENTE GESTORE

### • Chi siamo

Arcobaleno è una Cooperativa Sociale SpA - e dunque un gruppo di Persone impegnate nella **progettazione, realizzazione e gestione di servizi alla Persona** in ambito socio-sanitario, assistenziale, educativo e alberghiero. Tutte le nostre attività sponano il concetto della **cura come “risposta al bisogno”** con un’offerta di servizi diversificati, efficaci ed efficienti, **al cui centro c’è la persona**, con i suoi diritti, i suoi bisogni, i suoi sentimenti, la sua autonomia. I nostri progetti sono rivolti alla persona, ai cittadini, al territorio, secondo la metodologia dell’animazione di comunità e del lavoro di rete, finalizzati alla **promozione umana e sociale** e alla **riduzione del disagio**. E’ proprio nel rispetto di questi elementi che la Cooperativa è cresciuta considerevolmente, dando vita, negli anni, a un’**organizzazione strutturata, dinamica e fortemente integrata** con le risorse territoriali. Arcobaleno **crede nel lavoro di rete, nella collaborazione e nella partecipazione** come impronta sia interna -nello scambio tra i soci, le risorse umane- che esterna -nella gestione del rapporto con i diversi attori sociali (famiglie, organizzazioni di volontariato, associazioni e istituzioni locali) - per garantire flessibilità, specificità ed efficienza a tutti i suoi servizi. Lo spirito che ha mosso inizialmente, e continua oggi ad ispirare la Cooperativa, è il risultato di anni di esperienza e dedizione alle attività sociali, nella consapevolezza di svolgere un **lavoro utile per la Comunità**, e di farlo **valorizzando i diritti delle persone e i loro sentimenti**.

### • Mission

**“Rendere felici le persone migliorandone la qualità della vita, con particolare riferimento alle fasce sociali fragili e svantaggiate. E quindi contribuire alla costruzione di una società e di una economia migliore basata sulla mutualità e sulla solidarietà sociale”.**

- **Vision**

“Fornire servizi di aiuto, assistenza, sostegno e cura, a tutte le entità sociali con particolare attenzione a coloro che si trovano in una condizione di disagio fisico, psichico e sociale. Al fine di contrastarne l'emarginazione, l'isolamento, l'incuria, l'abbandono e favorire l'emergere di una migliore condizione esistenziale in tutti i soggetti, a diverso titolo presi in carico, nei diversi servizi.”

- **Principi di riferimento**

**I principi di riferimento della Coop. S. Arcobaleno SpA sono:** la solidarietà, l'ascolto, l'accoglienza, la prossimità, la centralità di ogni persona, la condivisione, la coerenza, la giustizia, la libertà, la partecipazione democratica, il diritto delle persone all'autodeterminazione, il rispetto e la valorizzazione delle differenze, il rispetto dei territori e la promozione delle loro risorse, il senso e il valore politico del lavoro sociale, il lavoro dignitoso per ogni socio.

- **Valori**

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo i canoni della **mutualità, dell'accoglienza e del rispetto della diversità**, e si propone come soggetto attivo per promuovere e contribuire, attraverso il proprio lavoro, al miglioramento delle realtà sociali, a rischio di emarginazione ed esclusione, dei territori in cui opera.

Suo obiettivo principale è quello di salvaguardare la persona umana, portatrice di un mondo originale e unico, di una dimensione culturale, sociale, familiare personale da conoscere, valorizzare e rispettare. Le strategie d'intervento sono mirate a soddisfare:

bisogni primari: cura della persona, igiene personale e ambientale, vitto e alloggio;

bisogni relazionali: mantenimento dei rapporti familiari e sociali;

bisogni occupazionali: attività di animazione, laboratori creativi, supporto psicologico;

attraverso servizi 'su misura', personalizzati, capaci di rispondere efficacemente alle singole necessità, che integrano il concetto di salute a quello di benessere, inteso come stare bene con se stessi e con gli altri, anche in presenza di deficit e limitazioni.

- **Campi prioritari d'azione**

I campi prioritari di azione della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. possono essere così distinti:

- **Sociosanitario**

**Erogazione di prestazioni sanitarie a rilevanza sociale**, cioè attività finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione, individuazione, rimozione e contenimento di esiti degenerativi o invalidanti di patologie congenite e acquisite;

**Erogazione di prestazioni sociali a rilevanza sanitaria**, cioè attività del sistema sociale che hanno l'obiettivo di supportare la persona in stato di bisogno, con problemi di disabilità o di emarginazione condizionanti lo stato di salute.

**Erogazione di servizi socio sanitari ad alta integrazione sanitaria**, prestazioni caratterizzate da particolare rilevanza terapeutica e intensità della componente sanitaria.

- **Socio educativo**

**Erogazione di “servizi sociali”**, attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, convenzionati ed a pagamento, destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita.

**I servizi attivati in questi campi d'azione hanno, ad oggi, come popolazione potenzialmente interessata le famiglie e i loro componenti fragili in età adulta e in età anziana.**

- **Metodologia**

La persona è posta al centro di ogni servizio, in quanto principio posto a fondamento delle attività svolte dalla Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA. L'Ente opera considerando **la persona a cui offre servizi**, sia essa a casa propria che residente in una struttura, sia sana che malata, sia orientata che demente, **portatrice degli stessi diritti di qualunque altro cittadino**. L'accoglienza delle persone all'interno delle diverse unità di offerta ha come principio prioritario: la valorizzazione dell'individuo. Il porre in evidenza le competenze e le capacità conservate dall'ospite evitando, la riduzione dell'individuo alla mancanza, alle carenze o alla malattia di cui è portatore. In questo modo la Persona si sente **Riconosciuto** nella sua ricchezza, nelle sue potenzialità e nella sua complessità, piuttosto che solo nel suo stato di bisogno. Nella metodologia che fa da cornice a tutte le azioni e gli interventi posti in essere nelle diverse unità d'offerta, attraverso un approccio multidisciplinare e multidimensionale, la **Cooperativa Arcobaleno SpA**, si ispira a quei principi tesi a favorire il benessere globale dell'individuo tramite la relazione d'aiuto mediata dalla flessibilità. Questo è il compito principale che la Cooperativa si assume, proponendo una metodologia concreta al fine di “preservare l'identità sociale” della persona. Il centro dell'approccio metodologico: la constatazione che un luogo, per essere a misura d'uomo, deve diventare un luogo di rapporti non informali, ma **significativi** per la persona. L'Io cresce solo all'interno di un rapporto umano privilegiato, percepito come accogliente e propositivo, e nei confronti del quale, nel tempo, nasce e si sviluppa una sufficiente fiducia. Così all'inizio del nostro intervento, e come tessuto stabile dello stesso, poniamo l'accoglienza e la costruzione di una rete di rapporti. Tale attenzione al “come” costruiamo e coltiviamo le relazioni umane è centrale sia per i rapporti interni che per quelli esterni.

### 3. PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) ARCOBALENO PLUS

In ottemperanza all'Oggetto dello Statuto sociale (Art.4), la Coop. Soc. Arcobaleno S.p.A., gestisce dal 2013 la Residenza Sanitario-Assistenziale Arcobaleno Plus (**di seguito RSA Arcobaleno Plus**) proponendo una Unità di Offerta caratterizzata da **un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare alberghiera per persone Anziane.**

- **Servizio erogato**

**Ospitalità a lungo termine:** rivolta ad Anziani che si trovano sia in condizioni di autonomia che di dipendenza.

**Ospitalità a breve termine:** rivolta ad Anziani che necessitano di cure **residenziali temporanee** trovandosi in una situazione di malattia, non più tanto grave da richiedere ricovero in un ospedale ma non ancora sufficientemente stabilizzato per vivere al proprio domicilio.

- **Popolazione target**

- **Popolazione Anziana con età pari o superiore ai 65 anni;**
- **Popolazione con età inferiore ai 65 anni,** in condizione di non autosufficienza, attraverso deroga concessa dall'Asl di competenza.

- **Obiettivo generale**

L'obiettivo generale della **RSA Arcobaleno Plus** è promuovere la miglior qualità di vita possibile nell'Ospite. Ciò si attua garantendo assistenza medica tutelare completa per tutte le attività quotidiane e assistenza sanitaria di base nell'ottica del mantenimento e del recupero delle capacità degli Ospiti.

Quindi l'intera struttura e l'organizzazione gestionale della **R.S.A. Arcobaleno Plus** sono finalizzate a soddisfare il fabbisogno assistenziale, sia in termini sanitari che sociali, delle persone ospitate.

Ciò viene realizza attraverso protocolli operativi basati sulla globalità e sull'interdisciplinarietà degli interventi e sulla "riattivazione dell'ospite".

- **Obiettivi specifici**

Gli obiettivi principali del Centro Residenziale per Anziani Arcobaleno Plus possono essere così riassunti:

- ✓ Garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità;
- ✓ Promuovere potenziamento e mantenimento della capacità funzionale residua dell'anziano;
- ✓ Affrontare in maniera globale i problemi degli anziani con interventi mirati e personalizzati;
- ✓ Fornire una elevata integrazione multidisciplinare nell'intervento sanitario e sociosanitario;
- ✓ Garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la preparazione professionale;

### 4. ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI

La RSA Arcobaleno Plus, ubicata a Cava Manara (PV) in ambito urbano a destinazione residenziale, è fornita di elementi essenziali per rendere varia, completa ed organizzata la vita degli Ospiti. La struttura è ben inserita nella rete territoriale di servizi socio-sanitari e culturali - ricreativi (Servizio Sanitario e Servizio Sociale di zona, Terzo settore, pubbliche Amministrazioni, etc) tanto da poter usufruire di ulteriori servizi di prevenzione, cura, assistenza, attività culturali, ricreative, sportive e del tempo libero in aggiunta alla ricca offerta di servizi interni alla Residenza Arcobaleno Plus.

La struttura che ospita la RSA Arcobaleno Plus è stata realizzata nel rispetto di tutte le caratteristiche normative e funzionali previste dagli standard della Regione Lombardia. Disposta su due piani, la struttura è suddivisa in quattro nuclei abitativi descritti nella Tabella seguente.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) ARCOBALENO PLUS	
NOME REPARTO	NUMERO POSTI LETTO
LILLA	PIANO TERRA 20 POSTI LETTO
CORALLO	PIANO TERRA 20 POSTI LETTO DI CUI 18 DEDICATI ALLE "CURE INTERMEDIE"
SMERALDO	PIANO PRIMO 20 POSTI LETTO
AZZURRO	PIANO PRIMO 20 POSTI LETTO



Dunque **80 posti letto tutti accreditati**, di cui **18 contrattualizzati** con la ASL della Regione Lombardia destinati all'accoglienza all'Unità di offerta per Utenti post acuti denominata "Cure Intermedie" e **62 posti letto, accreditati e non a contratto**, che rappresentano l'unità d'offerta: **RSA Arcobaleno Plus**. La Residenza è organizzata in nuclei funzionali.

Sono disponibili camere a 1 o 2 posti letto, con servizi igienici annessi, attrezzati di ausili per la non autosufficienza, e dotate di ogni comfort:

Climatizzazione dell'aria	Erogatore di ossigeno
Televisore	Letti a due snodi e a tre sezioni ad altezza variabile
Telefono	Materassi e cuscini antidecubito
Filodiffusione	

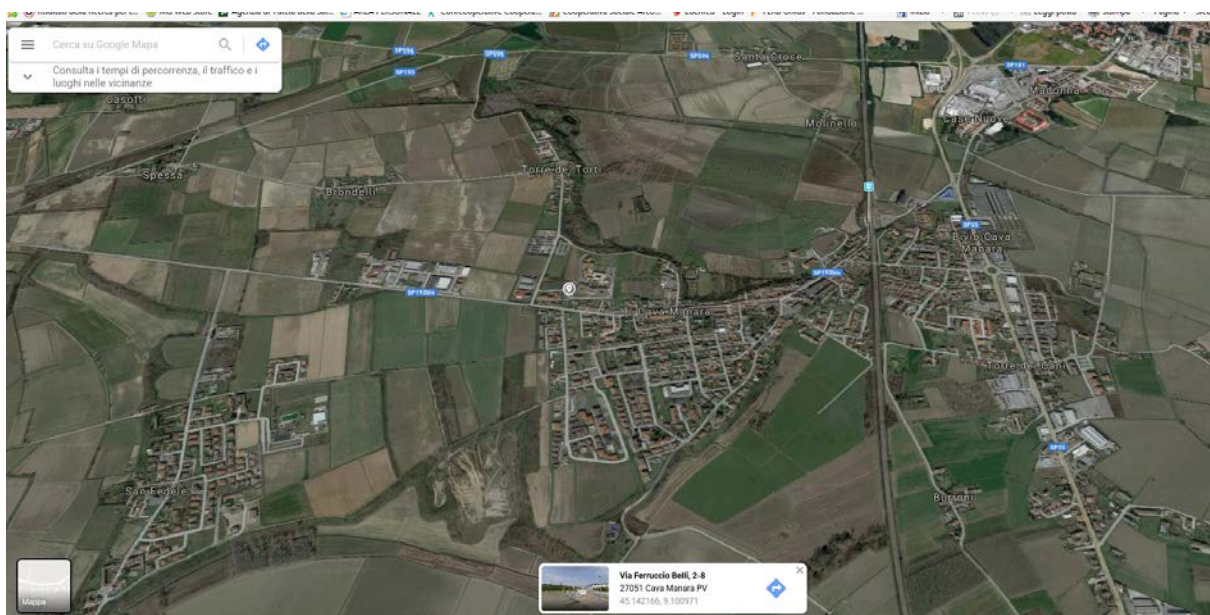
Con attrezzatura idonea ad ospiti disabili e/o non deambulanti e/o non autosufficienti.

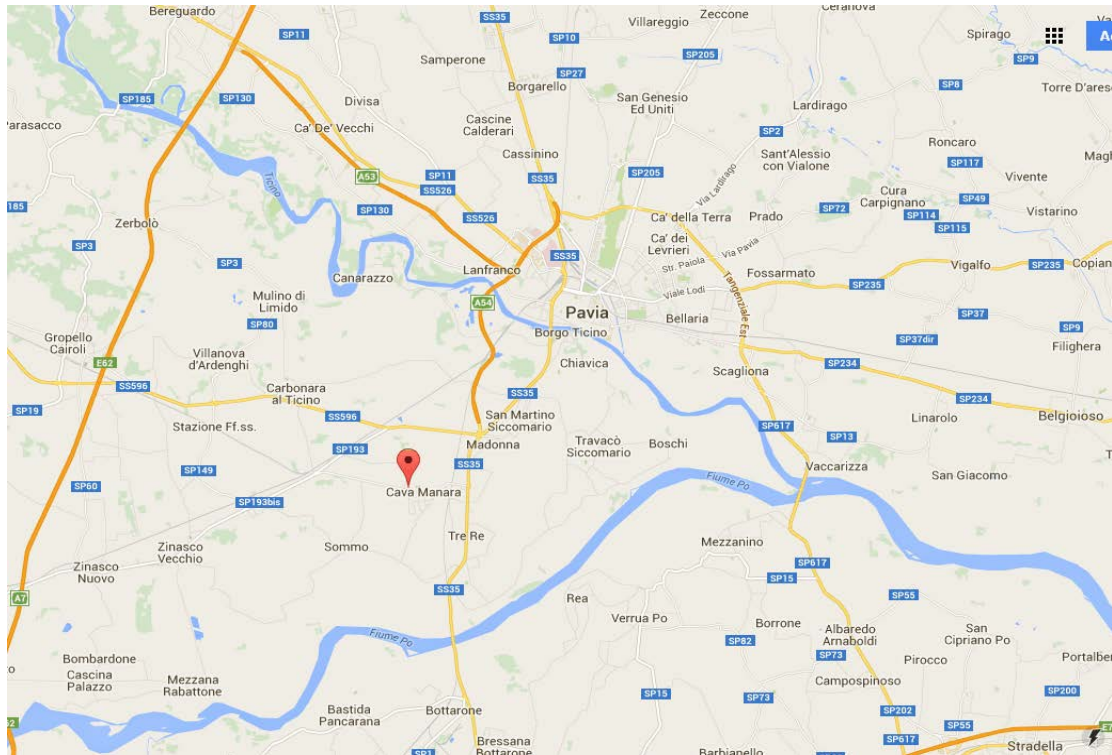
La Residenza è arricchita anche dai seguenti locali e spazi: angolo bar, sale da pranzo, diverse sale televisione, sala polivalente, sala parrucchiere ed estetista, ambulatorio, biblioteca, Cappella, palestra, piccole palestre di piano ed uno spazio esterno verde attrezzato destinato a tutti gli Ospiti.

## 5. COME RAGGIUNGERCI

La RSA Arcobaleno Plus si trova all'interno di una rete di pubblici trasporti che favorisce la continuità dei rapporti familiari e sociali agli Ospiti. Siamo raggiungibili:

- con mezzi propri, grazie alle vicine uscite autostradale: Gropello Cairoli, Bereguardo;
- con mezzi pubblici, in quanto la fermata delle corriere è sul marciapiede della struttura stessa;
- con il treno, in virtù della stazione ferroviaria, ottimamente servita, di San Martino/Cava.





**Strade/Autostrade:**

**Da Pavia Percorso:**

- Ss596/Ss35 Direzione Voghera - Entrare in Cava Manara Via XXVI Aprile per 1.70 Km, seguire per Frazione Torre dei Torti- 1° Dx -Via Ferruccio Belli, 8;

*Percorso alternativo:*

- Tangenziale Ovest - Uscita Pavia-sud;

**Da Milano Percorso:**

- A7 Autostrada Milano/Genova – Uscita Gropello Cairoli;
- Ss 596/Direzione Pavia;
- Sp 193/bis Direzione Cascina Cassinino;
- 1° rotonda 3°uscita Sp 193/bis Via Alessandria;
- Sx Frazione Torre dei Torti;
- 1° Dx Via Ferruccio Belli, 8;

**Ferrovie**

Stazione Ferroviaria di San Martino Siccomario - Cava Manara, Via Marconi, 2  
 Linea: Milano – Pavia – Voghera

**Autolinee:**

- Casteggio Montalto – Broni (Arfea- Aziende riunite filovie e Autolinee);
- Mede - Pavia (Lomellino trasporti S.C.r.l.);
- Pavia - Mezzana Corti –feriale – (Line);
- Pavia – Mezzana – Sannazzaro – Dorno (Lomellino trasporti S.C.r.l.);
- Pavia – Voghera (Arfea- Aziende riunite filovie e Autolinee);
- San Genesio ed Uniti- Pavia – Cav Manara (Line);
- Zavattarello – Casteggio – Pavia (Arfea- Aziende riunite filovie e Autolinee);



## 6. ORARIO VISITE E ORARIO UFFICI

- **Orario Visite**

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari e conoscenti, tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 20.00. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri Ospiti. Inoltre in orario diversi da quello sopraindicato è possibile permanere nella RSA Arcobaleno Plus previo autorizzazione della Direzione della Struttura.

- **Orario di apertura degli Uffici**

Ufficio informazioni: tutti i giorni compreso festivi e prefestivi dalle 8:00 alle 20:00 Tel 0382.557311;

Reception: tutti i giorni, compreso festivi e prefestivi dalle 8:00 alle 20:00;

Ufficio Relazioni con il Pubblico: dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato;

Uffici Amministrativi: dalle ore 8.30 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.00 alle 12.00.

Ufficio Ascolto dell'Ospite: tutti i giorni, compreso festivi e prefestivi dalle 8:00 alle 20:00.

## 7. I SERVIZI EROGATI NELLA RSA ARCOBALENO PLUS

La RSA Arcobaleno Plus offre *ospitalità, a lungo termine* e *ospitalità a breve termine*, a persone anziane, attraverso un medio livello di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare alberghiera.

### Prestazioni incluse nella retta:

- Progetti assistenziali individualizzati strutturati a seguito della valutazione multidimensionale dell'Ospite;
- Assistenza medica, presente tutti i giorni, e nei giorni festivi e prefestivi garantita in continuità assistenziale;
- Assistenza infermieristica continuativa nelle 24 ore;
- Servizio fisioterapico;
- Sostegno Psicologico;
- Igiene e cura della persona;
- Vitto e controllo dietologico;
- Assistenza alberghiera e alle attività della vita quotidiana;
- Alloggio;
- Riabilitazione psico-fisica;
- Laboratori educativi, animativi e di socializzazione;
- Attività ricreative, culturali e creative;
- Assistenza religiosa;
- Attività e iniziative finalizzate alla promozione e al mantenimento dei rapporti tra gli ospiti e l'ambiente familiare/sociale;
- Portineria con centralino telefonico;
- Servizio lavanderia effetti personali;
- Servizio parrucchiere (1 taglio ed 1 piega al mese);

### Prestazioni escluse dalla retta:

- Servizio telefonico in camera;
- Servizio Parrucchiere (prestazioni successive ad un taglio ed una piega al mese);
- Manicure e pedicure (previo appuntamento);
- Gite programmate;
- Servizi di trasporto per eventuali visite, esami, etc. verso l'esterno della struttura;

### Presidi sanitari e ausili

L'approvvigionamento dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, degli ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.), prescritti ed il costo degli stessi non rientranti nei criteri di esenzione del S.S.N., è a cura dell'ospite e/o del garante.

## 7.1 I SERVIZI SANITARI, ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI

### • Il servizio Medico.

L'Equipe medica è composta da diversi medici, di cui uno svolge la funzione di Responsabile Sanitario, così come previsto dalla vigente normativa. L'equipe esplica, nei confronti degli Anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

Gli interventi di medicina specialistica avvengono secondo le modalità prescritte dal Servizio Sanitario Nazionale.

#### Ricevimento Medici

All'interno della struttura l'assistenza Medica è garantita 24 ore su 24; nelle bacheche della RSA e presso la Reception è sempre possibile prendere visione dei giorni e degli orari di ricevimento parenti da parte dei medici di Reparto e del Direttore Sanitario.

### • Il Servizio Infermieristico.

L'attività infermieristica è presente 24 ore giornaliere ed è garantita da Personale abilitato allo svolgimento della professione secondo gli standard regionali e nazionali. Tra gli Infermieri esiste la figura del Coordinatore dell'assistenza con compiti di coordinamento dell'attività infermieristico -assistenziale per garantire l'elaborazione dei piani di assistenza d'ogni singola Persona residente, l'uniformità degli interventi, la qualità del servizio d'assistenza. Oltre a ciò, gli infermieri sono tenuti a partecipare alle riunioni della Equipe di Assistenza volte alla definizione dei PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) e alla loro verifica.

### • Servizio Fisioterapico e Riabilitativo.

Il Servizio di fisioterapia è garantito dalla presenza di fisioterapisti che operano quotidianamente al fine di sostenere il mantenimento, per quanto più tempo possibile, le funzioni residue psico-fisiche degli Utenti. La Struttura dispone, come già descritto nel paragrafo "Aspetti logistici e strutturali", di una palestra attrezzata e di piccole palestre di piano per la riabilitazione motoria; i fisioterapisti nell'arco della giornata alternano gli esercizi da effettuare a seconda delle caratteristiche/esigenze degli ospiti, attraverso interventi mirati individuali e/o di gruppo. Come per le altre figure professionali, i fisioterapisti partecipano alle riunioni dell'Equipe di Assistenza per la definizione del piano di lavoro, dei piani d'assistenza personalizzati e per l'elaborazione dei programmi terapeutici. Il servizio di fisioterapia è svolto, non solo nella palestra, ma anche ai vari piani e in camera per le Persone residenti allettate.

### • Servizi Assistenziali e di Cura della Persona.

Ad ogni Persona residente sono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto all'assunzione del cibo alla mobilizzazione. Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso la Struttura ed il suo sviluppo varia in funzione delle diverse richieste che si verificano nel tempo, il tutto è definito tramite un piano di lavoro dettagliato. Gli operatori OSS e ASA, nell'attuare l'assistenza, fanno riferimento al piano di assistenza individuale del singolo Ospite. L'attività di assistenza è garantita nelle 24 attraverso tre turni principali, mattino, pomeriggio e notte.

### • Servizio di Educativo - Animativo.

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire le Persone residenti come "parte di una grande famiglia", per far questo l'animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra i residenti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale, anche quando le condizioni di salute sono precarie.

Il servizio di animazione viene garantito da Personale qualificato della struttura (Psicologi ed Educatori), tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la cognizione, la memoria, la percezione, la motricità fine e globale. La socializzazione di gruppo e la convivenza interna ed esterna occupano uno spazio importante all'interno della programmazione delle attività svolte in quanto è fondamentale stimolare negli Ospiti le dinamiche di gruppo, le relazioni interpersonali e il supporto amicale.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche psicologiche e fisiche delle Persone residenti e del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) definito dalla Equipe multi professionale. In genere, le Persone residenti, vengono suddivise in gruppi di interesse e svolgono varie attività. Tutti i progetti rientrano in un'ottica di mantenimento/riattivazione delle funzioni psico-fisiche e di integrazione socio-affettiva tra i Residenti.

### • Servizio di Assistenza Religiosa

Il servizio religioso è garantito da un Sacerdote che officia la Santa Messa, presso la Cappella interna alla struttura, e per assistere gli Ospiti spiritualmente un giorno a settimana. Su richiesta raggiunge la struttura negli altri giorni della settimana per assistenza religiosa specifica.

## 7.2 I SERVIZI ALBERGHIERI

### - Servizio Mensa

Per il servizio di confezionamento dei pasti è previsto il seguente standard:

Menù a regime dietetico bilanciato, studiato appositamente dalla dietologa. E' prevista in tale ambito la scelta di piatti differenti, sia a pranzo che a cena, con variazione settimanale dei piatti offerti, con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

\*colazione dalle ore 7.30 alle ore 8.30 circa

\*pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.15 circa

\*merenda dalle ore 15.30 alle ore 16.00 circa

\*cena dalle ore 18.30 alle ore 19:30 circa.

I pasti possono essere consumati anche nelle camere, per quegli ospiti che lo desiderino o che siano impossibilitati ad essere trasportati presso le sale da pranzo. Per i pasti la RSA Arcobaleno Plus si appoggia al centro cottura della vicina RSA Arcobaleno.

**Diete speciali:** sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dimetaboliche (diete per epatici – diabetici – neuropatici – etc.). La RSA Arcobaleno Plus si avvale della consulenza specialistica della **Dietista**. Il menù giornaliero e settimanale, sarà regolarmente esposto e ben leggibile, negli appositi spazi previsti per ogni reparto 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. **(In Appendice trova un Esempio di Menu Tipo).**

### - Servizio Nutrizionale

Una corretta nutrizione è al contempo “benessere e terapia”: “benessere” inteso nell’accezione dell’OSM relativa allo stato di salute, “terapia” perché dal momento dell’accoglienza dell’Utente, un’appropriata alimentazione ne garantisce il mantenimento della salute. Lo scopo del Servizio Nutrizionale è di prevenire e/o curare la malnutrizione attraverso una appropriata valutazione nutrizionale.

È una valutazione globale, qualitativa e quantitativa delle condizioni individuale, basata sull’interpretazione di più informazioni raccolte, applicando tecniche, metodologie, analisi, formule e rilevamenti strumentali al fine di determinare, o meglio di stimare, nel modo più veritiero possibile, la composizione corporea ed i fabbisogni nutrizionali di ogni singolo Utente.

### - Servizio Bar

All’interno del Complesso che ospita la RSA Arcobaleno Plus è ubicato anche un accogliente Bar annesso ad un’ampia sala allestita con tavolini, sedie e comodi divani. Qui gli Ospiti e i loro cari possono intrattenersi e consumare bevande, dolci, snack vari, cibi leggeri etc.

### - Servizio Lavanderia e Stireria

Il Centro Residenziale si è dotato di un servizio lavanderia interno in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Tale servizio è compreso nella retta sia per gli Ospiti residenti a regime accreditato che per quelli autorizzati. Il servizio lavanderia comprende l’etichettatura dei capi di ogni ospite secondo un codice numerico assegnato all’Ospite al momento dell’accoglienza.

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle divise del personale, dei tendaggi e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna.

### - Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale

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

### - Servizio di Parrucchiere ed Estetista

La Struttura assicura a tutti le Persone residenti le prestazioni di base di parrucchiere e barbiere (una prestazione al mese inclusa nella retta). Sono esclusi da tale servizio le prestazioni tecniche (tinta, permanente, trattamenti curativi, ecc..) che prevedono costi aggiuntivi. In Appendice trova il Tariffario. All’interno del centro di parrucchiere ed estetista annesso alla struttura, previo appuntamento, si effettuano anche trattamenti estetici e curativi per viso e corpo secondo il tariffario posto in Appendice ed esposto nei locali dove si eroga il servizio stesso.

### - Servizio Tecnico e di Manutenzione.

La Coop. S. Arcobaleno SpA ha proprio Personale tecnico per le piccole manutenzioni ordinarie dell’immobile e degli impianti (come riparazione rubinetteria, sostituzione prese elettriche, manutenzione degli spazi esterni, etc.) e convenzioni esterne per lavori ordinari complessi e straordinari che riguardano sia l’immobile che l’impiantistica (come impianti idraulici, elettrici, riscaldamento e di manutenzione dell’ascensore, etc.).

### **7.3 ULTERIORI SERVIZI A SUPPORTO DELLE ESIGENZE DEGLI OSPITI**

#### **- Servizio Amministrativo**

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici dal momento del ricovero in struttura (documentazione di entrata, contratto, cambio residenza, ecc.) e poi per tutta la permanenza. Inoltre provvede a rilasciare, entro i termini previsti, certificazione per le rette di degenza per le detrazioni/deduzioni fiscali nella dichiarazione annuale dei redditi (attestazione delle componenti sanitarie e non sanitarie della retta).

**Orario:** dal lunedì al venerdì 8.30 – 17.30; sabato 9.00 – 12.00.

#### **- Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

E' situato all'ingresso della struttura con lo scopo di dare informazioni chiare, precise ed utili a chi accede o telefona. Ai fini di rispettare la normativa Regionale di riferimento è prevista una persona incaricata per le visite guidate nella struttura (direttore di struttura, responsabile infermieristico).

Si prevede che, a fronte della presentazione di istanze di miglioramento della qualità del servizio e delle prestazioni offerte, o per eventuali segnalazioni o reclami, l'U.R.P. risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 5 giorni dalla presentazione.

**Orario:** Tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20:00.

#### **- Servizio Ascolto dell'Ospite e gestione dei disservizi**

Obiettivo dell'Amministrazione è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione dell'Ospite e dei suoi familiari sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito l'Ufficio "Ascolto dell'Ospite", dove è possibile per l'Utente e i suoi familiari effettuare segnalazioni o fornire suggerimenti sui servizi ricevuti o su eventuali altri servizi da attivare per meglio rispondere alle esigenze specifiche del singolo Utente. Sarà cura del Responsabile dell'Ufficio Ascolto dell'Ospite, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni nel più breve tempo possibile e comunque entro 5 giorni.

L'Utente e i suoi Familiari possono utilizzare per tali comunicazioni il Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti fornito in Appendice alla presente Carta dei Servizi e disponibile presso il Front Office.

#### **- Servizio Reception**

Il centralino/reception è attivo e presidiato, tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Costituisce il primo contatto con la Struttura. Al centralino è possibile ritirare modulistiche, avere indicazioni sugli spazi della struttura e prendere visione delle Carte dei servizi e di tutte le iniziative in programmazione nelle unità di offerta gestite dalla Cooperativa Sociale arcobaleno SpA. Anche i colloqui con la Direzione possono essere concordati mediante contatto telefonico al servizio Reception.

#### **- Servizio di Consulenza Legale**

All'interno della RSA Arcobaleno Plus è possibile usufruire della Consulenza Legale relativa alla predisposizione del ricorso per la nomina di amministratore di sostegno ed agli incumbenti ad esso correlati, su richiesta di coloro i quali, legittimati a proporre il ricorso, siano eventualmente interessati a tale servizio. Le condizioni per usufruire di tale servizio sono regolate da apposito accordo tra le parti.

#### **- 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 smistare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

#### **- Servizio acquisto riviste, libri e giornali**

La Coop. Soc. Arcobaleno SpA. provvede all'acquisto di quotidiani, riviste e libri per la struttura. Inoltre, su richiesta degli utenti, acquista, per loro conto, riviste, quotidiani e libri specifici.

#### **- Servizio custodia valori**

Qualora l'Ospite avesse necessità di custodire eventuali somme di denaro in contante, carte valori o oggetti preziosi, potrà usufruire del Servizio custodia valori disponibile presso appositi uffici cassa del Centro Residenziale. Al momento della consegna dei beni in custodia, verrà rilasciata idonea ricevuta di deposito.

#### **- Servizio di assistenza in caso di decesso dell'Ospite**

La Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA nel caso di decesso di un ospite, fornisce alla famiglia gli strumenti per contattare un'agenzia di Onoranze Funebri che possa occuparsi di tutte le pratiche burocratiche, logistiche e organizzative dell'evento. Il complesso che ospita la RSA Arcobaleno Plus dispone di una Cappella Interna e di più camere ardenti, che su richiesta dei congiunti del defunto, possono essere messe a disposizione per espletare il rito funebre all'interno della struttura stessa.

## 8. PIANO DELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE

### - Descrizione della giornata tipo degli ospiti.

Si prevede l'alzata degli ospiti tra le ore 7:00 – 8:00, la cura dell'igiene personale di ogni ospite, e successivamente la somministrazione della colazione e delle terapie, orali ed iniettive, ed eventuali medicazioni.

Nel frattempo vengono riordinate le camere di ogni ospite.

Dalle ore 9:15 alle ore 11:30 gli ospiti vengono accompagnati alle attività previste sia individuali che di gruppo, quali fisioterapia, terapia occupazionale, attività ludico-ricreative, laboratorio della memoria, etc.

Dalle ore 12:00 alle ore 13:15 è distribuito il pranzo negli appositi luoghi (sala da pranzo o in camera per chi impossibilitato a spostarsi).

Dalle ore 13:15 alle ore 14:45 è prevista la possibilità del riposo pomeridiano.

Dalle ore 15:30 alle ore 16:00 viene effettuato, per chi lo desidera, un leggero spuntino a base di frutta, yogurt, the, biscotti.

Dalle 16:00 alle ore 18:30 si prosegue nelle varie attività strutturate, che possono comprendere anche uscite all'esterno della struttura.

Nel frattempo il personale di reparto provvede nuovamente alla pulizia ed al riassetto delle camere, provvedendo anche al controllo ed al cambio della biancheria intima e dell'abbigliamento personale.

Dalle ore 18:30 alle ore 19:15, è distribuita la cena, con le stesse modalità del pranzo.

Dalle 20:30 alle ore 22:00 gli ospiti sono liberi di occupare gli spazi comuni (soggiorno, bar, sala polifunzionale) per le varie attività ricreative (visione film, gioco delle carte, televisione ed altre attività) oppure se lo desiderano possono ritirarsi nelle loro camere.

Una volta alla settimana, gli ospiti che lo desiderano, possono essere accompagnati alla SS. Messa che si celebra presso la Cappella interna alla RSA Arcobaleno Plus.

## 9. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

### **IN REGIME DI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE:**

#### - Modalità di richiesta di ospitalità

Per l'accesso alla Residenza Sanitaria Assistenziale dovrà essere inoltrata richiesta di inserimento agli Uffici di Accoglienza della Struttura nei seguenti giorni:

- Dal lunedì alla domenica dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

A tale richiesta dovrà essere allegata la SCHEDA di Valutazione Multidimensionale, formata da:

- 1) scheda di valutazione sociale;
- 2) scheda sanitaria e scheda assistenziale, da compilarsi a cura del medico di base dell'Utente.

Nel momento in cui la Struttura è in grado di accogliere l'interessato, questi o, in sua vece un familiare o un soggetto abilitato alla sottoscrizione, dovrà sottoscrivere il contratto di ingresso e consegnare agli uffici amministrativi i documenti che saranno indicati.

#### - L'Ingresso

La raccolta dati si effettua attraverso l'utilizzo di diversi strumenti:

- ✓ il colloquio/intervista;
- ✓ L'osservazione;
- ✓ **la Valutazione Multidimensionale;**

Al momento dell'ingresso, sulla base della documentazione presentata e delle informazioni fornite viene formulato un piano assistenziale provvisorio entro trenta giorni dall'accoglienza e la presa in carico dell'utente che in seguito 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.

#### - Gestione lista di attesa

Nel caso non ci sia disponibilità immediata di posto, l'utente accede alla lista d'attesa che viene gestita secondo criteri di equità e trasparenza. I criteri seguiti sono:

- ✓ Data di richiesta d'ingresso;
- ✓ Territorialità;
- ✓ Valutazione della condizione di non autosufficienza (Rif. .S.O.S.I.A.);
- ✓ Valutazione della rete socio-famigliare di sostegno.
- ✓

All'Utente che presenta la domanda viene rilasciata apposita ricevuta. Di norma, all'atto della presentazione della domanda di ingresso, viene effettuato un incontro, tra il Direttore Responsabile di Struttura, la persona anziana e la sua famiglia, per valutare insieme i bisogni di cura e di assistenza e per visitare la struttura.

Ne segue una valutazione globale e viene data formale comunicazione dell'esito della valutazione/accettazione della domanda alla famiglia.



L'Utente iscritto nella lista di attesa ha la facoltà di presentare una documentazione di aggravamento della condizione clinico e/o sociale che viene integrata alla documentazione già esistente agli atti.

Gli utenti in lista di attesa vengono contattati trimestralmente al fine di verificare la conferma della disponibilità o meno all'eventuale ricovero con il conseguente aggiornamento della lista di attesa.

A seguito della disponibilità del posto letto viene contattato il referente dell'Ospite, che ha diritto di accesso, per concordare la data di ammissione/accolgenza.

**✚ IN REGIME DI CURE INTERMEDIE:**

- a) Il potenziale Ospite, in dimissione da struttura di ricovero e cura tramite l'utilizzo di un protocollo per le dimissioni protette in seguito a fase di acuzie, viene valutato dall'equipe medico infermieristica dell'ente che si appresta alla dimissione;
- b) L'equipe multidimensionale della RSA Arcobaleno Plus valuta il bisogno assistenziale in capo al soggetto fragile e dispone l'accettazione del ricovero dell'utente in base al profilo attribuito. Non possono accedere al regime di cure intermedie gli Utenti che presentano le seguenti caratteristiche all'atto della dimissione: Patologie psichiatriche attive, condizioni per cui già esistono interventi specializzati attivi (come per SLA, gli stati vegetativi, etc.), condizioni di instabilità in corso, acuzie irrisolte, diagnosi incomplete;
- c) Il potenziale Ospite accede alla struttura residenziale scelta accompagnato dai propri familiari (potenzialmente le stesse persone che lo accompagneranno lungo il percorso di ri-attivazione o rientro a domicilio), con loro incontra il Care Manager, viene informato circa il percorso di assistenza e le condizioni di ingresso e monitoraggio del percorso;
- d) In struttura residenziale si acquisisce la scheda di valutazione multidimensionale redatta sulla base dei principi della DGR X 3383 del 10 04 2015, la scheda relativa alla dimissione dopo la fase sub acuta o di cure intermedie, si definisce il Progetto Individuale secondo le medesime modalità previste dalla normativa regionale per le R.S.A.;
- e) Il Paziente e la sua famiglia, accolti in struttura incontrano tutte le figure professionali che gestiranno il bisogno dell'assistito e contestualmente acquisiranno informazioni circa la gestione del Progetto Individuale.
- f) Al termine del Progetto Assistenziale - della durata prevista di 40-60 gg - l'Ospite viene accompagnato dal Care Manager o al domicilio oppure all'interno di una unità d'offerta del sistema socio assistenziale.
- g) Per il ricovero in regime di cure intermedie è indispensabile che i soggetti abilitati (Medico ospedaliero, Medico di medicina generale, Medico di Unità di offerta socio-sanitaria) compilino la richiesta di ricovero su ricettario regionale (modulo delle prescrizioni - rosso) insieme alla scheda unica di valutazione.

**✚ IN REGIME DI R.S.A. APERTA:**

La RSA Arcobaleno Plus è tra le strutture autorizzate dall'ATS attraverso formale contrattualizzazione all'erogazione della Misura denominata RSA Aperta DGR X\_7769\_2018.

Una Misura innovativa che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale.

In relazione alla tipologia di bisogno di ciascun utente, la Misura permette di accedere a un set di prestazioni in modalità flessibile. Le prestazioni, erogate dalle RSA lombarde accreditate aderenti alla Misura, si rivolgono a persone residenti in Lombardia iscritte al Servizio Sociosanitario Regionale che si trovano nelle seguenti condizioni:

- demenza certificata da un medico specialista geriatra o neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. (Unità Valutazione Alzheimer) ora C.D.C.D (Centri per Deficit Cognitivi e Demenze);
- anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un Caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Alcune condizioni specifiche sono tuttavia causa di incompatibilità all'accesso alla Misura, come meglio descritto nella carta dei servizi che l'Ente ha adottato per meglio descrivere le modalità di adesione alla Misura e la sua gestione.

## 10. CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

### - Emergenza sanitaria, organizzativa e gestionale

In caso di necessità ed urgenze cliniche riguardanti gli Ospiti, non fronteggiabili internamente, il personale effettuerà la chiamata al Pronto Soccorso Mobile - 118 - per il ricovero in struttura ospedaliera presente sul territorio cittadino, con contemporanea informazione ai familiari e/o alle eventuali figure di protezione giuridica.

La presenza di personale assistenziale nelle 24 ore in struttura consente di intervenire tempestivamente anche in caso di emergenza organizzativa e gestionale derivante per es. da assenze improvvise di personale. Sarà cura del responsabile in turno (infermiere professionale) attivarsi per la ricerca di altro personale; nel caso di personale appartenente alle Cooperative verrà contattato il responsabile dotato di pronta reperibilità.

### - Dimissione

Al fine di garantire un percorso di continuità assistenziale 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 del legale rappresentante, 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 prosieguo 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 affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dalla Asl.

### - Gestione Imprevisti

Qualora si dovessero verificare imprevisti tecnologici si dovrà fare riferimento alle procedure contemplate nel documento di valutazione dei rischi. Saranno contattate le aziende con le quali sono stati sottoscritti contratti di fornitura/manutenzione. L'Ente ha inoltre predisposto apposite procedure in caso di mancato funzionamento delle apparecchiature erogatrici di ossigeno. Dette procedure fanno parte della raccolta delle procedure in uso.

### - Gestione trasferimenti interni ed esterni

I trasferimenti interni, qualora necessari, vengono coordinati ed eseguiti dal personale Medico e paramedico, ed agiti, lì dove necessario, con l'ausilio della strumentazione sanitaria in dotazione alla struttura stessa. In caso di trasporto e o trasferimento esterno, se richiesto della famiglia, è cura del personale della RSA Arcobaleno Plus contattare le agenzie territoriali preposte al trasporto sanitario.

## 11. GESTIONE RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI UTENTI

La **documentazione riguardante gli Utenti** può essere richiesta da:

1. Intestatario della documentazione;
2. Delegati dall'intestatario della documentazione attraverso delega formale;
3. Persona esercente la potestà genitoriale;
4. Erede o coeredi;
5. Medico curante, appartenente ad una Unità operativa dell'Azienda Ospedaliera;
6. Medico curante o di Medicina Generale dell'intestatario della documentazione;
7. Altre Aziende Sanitarie Pubbliche, Ospedali o altre strutture sanitarie pubbliche e private;
8. Autorità Giudiziaria;
9. Responsabile dell'Ufficio Legale dell'Azienda;
10. Legale dell'avente diritto alla documentazione;
11. Consulente tecnico d'Ufficio o del Perito d'Ufficio;
12. Amministratore di Sostegno;
13. Tutore di persona interdetta o di minore privo di genitore esercente la potestà;
14. Curatore nel caso di persona inabilitata e non capace di sottoscrivere.

La domanda si formula attraverso il **Modulo di Richiesta preposto** nelle seguenti modalità:

- 1) **Presso il Front Office:** compilando il modulo, dal diretto interessato, da terzi con delega dell'interessato e previo pagamento della tariffa se previsto.
- 2) **Per posta:** la richiesta deve essere spedita alla Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA, posta all'attenzione della Direzione Sanitaria e accompagnata da:

- ✓ copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione al fine di verificare la veridicità della richiesta;
  - ✓ copia della ricevuta di avvenuto bonifico bancario, della tariffa, se prevista, a favore della **Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. – Banca INTESASANPAOLO S.P.A. – Codice IBAN: IT 08 F 03069 11310 100000013812;**
- 3) **Per fax:** la richiesta deve essere inviata al numero di FAX (0382 557329) della Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA, posta all'attenzione della Direzione Sanitaria e accompagnata da:
- ✓ copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione al fine di verificare la veridicità della richiesta.
  - ✓ copia della ricevuta di avvenuto bonifico bancario, della tariffa, se prevista, a favore della **Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. – Banca INTESASANPAOLO S.P.A. – Codice IBAN: IT 08 F 03069 11310 100000013812;**

Si precisa che **per ricevere la documentazione di cui si fa richiesta a mezzo A/R il richiedente dovrà, anticipatamente, coprire le spese di spedizione.**

## 12. CONTRATTO, RETTA E POLIZZE ASSICURATIVE

### - Contratto d'ingresso

La Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA ha adottato un contratto specifico per la definizione dei rapporti giuridici ed economici dell'unità d'offerta – RSA Arcobaleno Plus - ai sensi della DGR n. 3540 e successive modifiche, incluse le integrazioni previste nella DGR n. 1185 del 20 dicembre 2013 per la gestione del servizio sociosanitario a partire dall'esercizio 2014.

### - Retta e Deposito Cauzionale

La Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA garantisce massima trasparenza circa le rette applicate e fornisce informazioni per la possibilità di accesso a contributi pubblici o a forme di integrazione economica.

### Retta per la Residenza Sanitaria Assistenziale:

- **Posto letto accreditato in camera doppia:** **€ 81,00/die (€ 77,14 + IVA 5%)**

Per accedere ai Posti letto in camera singola vige l'applicazione di un supplemento pari ad **€ 15,00/die (€ 14,28 + IVA 5%)**

Al momento dell'ingresso deve essere versato un Deposito Cauzionale (Fruttifero) di € 2.200,00 (duemiladuecento/00), che verrà totalmente restituito al momento delle dimissioni; essendo il deposito fruttifero, verrà applicato nel momento della restituzione, il tasso di interesse stabilito dal C.D.A. della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. nella misura dello **0,50% annuo**, calcolato sui giorni di effettiva permanenza dell'Ospite in Struttura.

La Retta comprende tutti i servizi illustrati, il servizio completo di lavanderia e il servizio di parrucchiere incluso nella misura di un taglio ed una piega al mese. Il Tariffario per eventuali prestazioni extra di parrucchiere ed estetista è visionabile nell'Appendice alla presente carta dei servizi. Il servizio per il trasporto per visite, esami, ecc., esterni alla struttura e il servizio di Consulenza Legale non sono compresi nella retta. E le telefonate sono addebitate all'Ospite in funzione delle chiamate effettuate.

Al momento del pagamento sarà rilasciata regolare fattura e/o ricevuta.

Entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi sarà rilasciata apposita certificazione riepilogativa dei costi alberghieri e dei costi sanitari detraibili ai fini fiscali.

### Retta per il servizio di Cure Intermedie:

Il servizio di Cure Intermedie è erogato a carico del Sistema Sanitario Regionale (SSR) che copre le prestazioni Socio-Sanitarie, il servizio di erogazione pasti e il servizio di lavanderia piana. (DGR 3383).

Per accedere ai Posti letto in camera singola vige l'applicazione di un supplemento pari ad € 20,00/die (€ 19,05 + IVA 5%).

Per le cure Intermedie l'Ente gestore mette a disposizione una serie di servizi extra al fine di rendere ancora più confortevole il soggiorno in RSA. Viene proposto agli Utenti un **Pacchetto denominato "Comfort"** che con un supplemento di € 15/die (14,28 + IVA 5%) offre:

- tv e telefono in camera (le telefonate sono addebitate all'Ospite in funzione delle chiamate effettuate.);
- servizio di lavanderia e stireria completo per tutti i capi di abbigliamento dell'Ospite;
- servizio di parrucchiere nella misura di un taglio ed una piega al mese;

Il Tariffario per eventuali prestazioni extra di parrucchiere ed estetista è visionabile nell'Appendice alla presente carta dei servizi.

Anche il servizio per il trasporto esterno alla struttura per visite, esami, ecc., e il servizio di Consulenza Legale non sono compresi nella retta.

Al momento del pagamento sarà rilasciata regolare fattura e/o ricevuta.

Entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi sarà rilasciata apposita certificazione riepilogativa dei costi alberghieri e dei costi sanitari detraibili ai fini fiscali.

#### **Retta per servizio di RSA Aperta**

Le prestazioni erogate in regime di RSA Aperta sono offerte in funzione del voucher accordato all'utente dall'Asl di appartenenza.

### **PER TUTTI I REGIMI DI ASSISTENZA:**

#### - **Contratto**

La stipula di un formale Contratto, che regoli il rapporto tra le parti, è condizione imprescindibile per accedere ai servizi ed avviene contestualmente all'inserimento di ogni Utente all'interno di uno dei regimi precedentemente descritti.

#### - **Trattamento delle assenze**

La Retta per assenze superiori ai 15 giorni continuativi, dal 16° giorno verrà ridotta di una quota fissa giornaliera pari al 40%.

#### - **Pagamento**

Il pagamento della retta (dove prevista) è dovuto con cadenza mensile e deve avvenire entro e non oltre il 5° giorno successivo al mese di competenza mediante una delle seguenti modalità:

**Bonifico Bancario** a favore di:

**Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. – Banca INTESASANPAOLO S.P.A. –**

**Codice IBAN: IT 08 F 03069 11310 10000013812;**

**Assegno Bancario** a favore di:

**Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.** da versare presso gli Uffici Amministrativi della R.S.A. entro il termine perentorio di cui sopra;

#### - **Indicazione della clausola in materia di contenzioso.**

In caso di inadempienza degli obblighi assunti da parte dell'Ospite, la Società si riserva il diritto di attivare la procedura delle dimissioni - sempre in forma assistita e protetta - e di provvedere giudizialmente al recupero di quanto di sua spettanza, addebitando allo stesso ed ai suoi eventuali garanti tutte le eventuali spese giudiziarie e quanto altro per il recupero dei crediti. Il foro di competenza è il Tribunale di Pavia.

#### - **Polizze Assicurazioni**

L'Ente Gestore ha stipulato contratti assicurativi contro il rischio d'incendio e responsabilità civile verso terzi, nonché nei confronti dei dipendenti e di tutti coloro, che prestano a vario titolo attività lavorativa in

Struttura; in particolare, l'Ente garantisce che la polizza assicurativa per la responsabilità civile comprenda anche i danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia. Le polizze non prevedono franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

## **13. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

### **13.1 Modello Organizzativo e livelli di responsabilità**

In coerenza con le esigenze di specializzazione disciplinare ed operativa e con la necessità di sintesi assistenziale e gestionale della struttura il modello organizzativo prevede due tipologie di posizioni di "lavoro": quelle "gestionali manageriali", cioè con funzione di ottimizzazione delle risorse umane e strumentali, e "tecnico-professionali".

Della prima tipologia (gestionali manageriali) fanno parte:

- o Il Coordinatore di Struttura Assistenziale - Direttore Generale-;

Fanno riferimento alla seconda tipologia (tecnico-professionali):

- o il Coordinatore dell'attività sanitaria – Direttore Sanitario -;
- o il Coordinatore dell'attività infermieristico – assistenziale – Infermiere Responsabile;

- il Medico di assistenza generica- Medico di struttura;
- l'Infermiere Professionale;
- l'Operatore Socio Sanitario e l'Ausiliario socio Assistenziale;
- il Fisioterapista;
- Lo Psicologo, l'Educatore e/o l'Animatore;
- il Coordinatore del Servizio Amministrativo – Responsabile della Direzione Amministrativa -.

Il Direttore Generale risponde al Consiglio di Amministrazione al quale deve garantire il supporto per le decisioni politiche strategiche e la conoscenza degli elementi più significativi per la verifica e la valutazione dei risultati della gestione della struttura.

Al Direttore Generale riferiscono:

- La Direzione Sanitaria.
- La Direzione Amministrativa.

Alla Direzione Sanitaria rispondono:

- il Medico di struttura (per gli aspetti organizzativo-gestionali);
- il Coordinatore dell'attività infermieristico assistenziale;
- il Fisioterapista (per gli aspetti organizzativo-gestionali);
- gli Infermieri Professionali (per gli aspetti organizzativi-gestionali);
- l'Animatore;
- gli Operatori Socio-Sanitari e gli Ausiliari Socio Assistenziali.

Al Medico di assistenza generica riferiscono, per gli aspetti tecnico-sanitari:

- lo Psicologo;
- il Fisioterapista;
- gli Infermieri Professionali.

Al Coordinatore dell'attività infermieristico-assistenziale rispondono:

- gli Infermieri Professionali;
- il personale ASA;
- il personale OSS;

### **13.2 Gestione Risorse Umane**

Le attività di gestione delle risorse umane all'interno della nostra Organizzazione hanno i seguenti principali obiettivi:

- garantire la disponibilità di personale in azienda, sia in termini quantitativi che qualitativi, ovvero che i lavoratori abbiano le competenze adeguate per svolgere le mansioni richieste;
- mantenere aggiornate le competenze dei lavoratori perché siano in linea con i cambiamenti e gli sviluppi dell'ambiente esterno ed interno all'impresa;
- motivare i lavoratori affinché utilizzino le loro competenze sempre al massimo livello, così che possano contribuire al processo di innovazione e agli obiettivi strategici dell'impresa.

Il **Management delle Risorse Umane** ha la responsabilità di:

**Diffondere la Cultura dell'Organizzazione nei dipendenti** - Centrale, per una migliore integrazione e un buon rendimento delle singole risorse umane, è fare in modo che conoscano e condividano i valori, le convinzioni, i presupposti e gli obiettivi dell'impresa. Conoscere la cultura organizzativa è la base per svolgere le proprie mansioni al meglio in ogni campo d'intervento e ancor più per chi eroga servizi rivolti alle persone.

**Selezionare e Assumere il Personale** - Attraverso una precisa procedura la Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA attrae un numero sufficiente di candidati che possano corrispondere alle qualità specifiche richieste al profilo, e di selezionare le persone più adatte a ricoprire una posizione aperta.

**Sviluppare e Motivare le Risorse Umane:** realizzando le attività tese ad accrescere la professionalità e le competenze dei dipendenti, incluse quelle relative alle relazioni interpersonali.

Inoltre **crea le condizioni:**

- ✓ per incoraggiare il dipendente ad impegnarsi maggiormente e dedicare più attenzione al suo lavoro e ai risultati da ottenere;
- ✓ per stimolare le persone a partecipare al processo di miglioramento ed innovazione.



### 13.3 Volontariato e Tirocini

La Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA accoglie persone in servizio Volontario solo se appartenenti ad associazioni di Volontariato e solo attraverso la stipula di una convenzione con l'Ente nella quale si fa precisa richiesta di poter ricevere garanzia di Formazione del Volontario inviato. Questa prassi viene adottata per tutelare quanto più è possibile gli Ospiti presenti in struttura. Infine nella RSA Arcobaleno Plus vengono frequentemente ospitati Tirocini Professionali, attivati solo dopo una scrupolosa scelta dei candidati, ovvero verificandone motivazione, formazione e attitudini.

## 14. FORMAZIONE E MONITORAGGIO DELLE RISORSE UMANE

Ogni triennio viene stilato dalla Direzione Amministrativa di concerto con la Direzione Sanitaria, il piano formativo e di aggiornamento per il personale operante in Struttura in riferimento ai fabbisogni formativi dei vari comparti. Per realizzare una programmazione quanto più rispondente alle esigenze di miglioramento continuo della struttura e dei suoi servizi la Cooperativa tiene conto di quanto emerso dal lavoro di valutazione dell'anno precedente. Inoltre programma, di volta in volta, il monitoraggio sul grado di soddisfazione del cliente interno dell'azienda. In particolare è prassi aziendale coinvolgere il dipendente nella valutazione della formazione ricevuta, attraverso diversi strumenti e tecniche quali questionari, colloqui, osservazione, etc. La finalità del "Piano formativo", è quella di realizzare un progetto "organico" di formazione e aggiornamento rivolto al personale con funzioni educative, assistenziali e gestionali in forza alla Cooperativa Sociale Arcobaleno spa. A tutti i dipendenti è riconosciuto il diritto all'aggiornamento professionale e rappresenta inoltre un obiettivo dell'azienda garantire un equo accesso ai percorsi formativi sulla base dell'attività svolta dai singoli Operatori.

**L'Ente Gestore, attua due tipologie di formazione:**

**Formazione Strategica-** all'interno della quale rientrano programmi e progetti individuati dalla Direzione Aziendale sulla base degli indirizzi nazionali, regionali ed aziendali;

**Formazione Specifica-** nella quale rientrano attività di formazione individuale secondo le esigenze specifiche rilevate all'interno di ogni settore.

**Responsabili della Formazione**

- Per la formazione e gli aggiornamenti in **materia di sicurezza** negli ambienti di lavoro il referente è il **Direttore Generale**,
- Per la formazione e gli aggiornamenti nel **settore socio-sanitaria** il referente è il **Direttore Sanitario**.

- **Corretto utilizzo delle Risorse**

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

## 15. PRASSI E STRUMENTI DI ASSISTENZA E CURA

- **Equipe Multidisciplinare**

**L'Equipe integrata socio-sanitaria** - Direttore Sanitario, Medici di reparto, Medici specialisti, Coordinatore servizio infermieristico /assistenziale; infermieri; fisioterapisti/terapisti della riabilitazione; Psicologo, Educatori/Animatori, Assistente Sociale, O.S.S., A.S.A., Dietista, Farmacista – rappresenta il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, che risponde ai bisogni degli ospiti del Centro Residenziale con la massima professionalità. Le mansioni ed i compiti che ognuno è chiamato a svolgere, in parte sono dettati dagli obiettivi definiti dalla normativa vigente in materia (nazionale/regionale) per la tipologia degli Ospiti, ed in parte dal modello organizzativa definito e implementato dalla Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA.

- **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.

- **Fascicolo sociosanitario FASAS**

In ottemperanza alle disposizioni regionali viene predisposto il Fascicolo Sociosanitario- Assistenziale per ogni ospite contenente la documentazione sociosanitaria, garantendo l'accessibilità e la compilazione per le diverse figure professionali, e facendo in

modo che le indicazioni date trovino attuazione nella pratica quotidiana dell'unità d'offerta. A cura del Coordinatore Sanitario si verificherà che gli interventi effettuati e registrati riportino sempre data, ora e firma dell'addetto. Il gestore si farà carico di conservare il registro contenente il deposito delle firme e delle sigle del personale titolato alla compilazione del fascicolo socio assistenziale e sanitario raccolte a cura del Coordinatore Sanitario il quale verificherà altresì che la tenuta della documentazione sociosanitaria sia rispettosa delle norme regionali che hanno orientato l'intervento del "sistema regione" alla consapevolezza "dell'unitarietà" della persona. Il FaSAS deve pertanto essere unico e contenere la registrazione di tutti gli interventi attuati con/sulla persona. Periodicamente, ed al bisogno, vengono organizzati specifici momenti di incontro tra operatori di diverse professionalità onde salvaguardare la continuità assistenziale e la multidisciplinarietà degli interventi assistenziali. La verifica è attuata attraverso la presa visione delle verbalizzazioni degli incontri su appositi registri o nei FaSAS;

• **Protocolli e Procedure**

La struttura definisce le metodologie di intervento assistenziale (protocolli) relative a tutte le fasi e le attività che l'Anziano svolge all'interno e all'esterno. I protocolli definiscono le modalità generali, valide, cioè per tutti gli ospiti, con cui gli operatori tutti sono chiamati ad agire ed a rapportarsi con gli Anziani.

La identificazione e l'adozione dei protocolli e delle procedure operative hanno l'obiettivo:

- ✓ di rendere gli interventi degli operatori congruenti con le condizioni, con i bisogni e con il gradimento degli Utenti;
- ✓ di dare omogeneità di intervento al singolo ospite;

Essi vengono definiti nei piani di assistenza individuale e le metodologie di intervento vengono verificate e riformulate periodicamente, sulla base dei cambiamenti riscontrati nelle condizioni e nei comportamenti degli anziani

**Protocollo per l'accoglienza degli Ospiti**

La prassi di ingresso in struttura prevede una fase di raccolta delle informazioni per conoscere l'Ospite quanto più approfonditamente possibile al fine di dare continuità al suo percorso esistenziale, per effettuare una prima valutazione di massima delle condizioni, dei bisogni, delle abitudini e predisporre un percorso di ingresso e di prima permanenza in struttura il più possibile congruo con le sue esigenze. L'Equipe socio sanitaria realizza la fase di accoglienza in RSA e solo in casi particolari può predisporre visite a domicilio per organizzare l'ingresso in struttura.

**Altri Protocolli e Procedure**

L'ente inoltre definisce e adotta, prassi relative a tutte le principali attività di assistenza e di gestione degli Anziani.

Nello specifico, i protocolli esistenti sono quelli prescritti dalla DGR 7435/2001:

- ✓ Igiene dell'ospite nel rispetto della privacy;
- ✓ Somministrazione di alimenti e bevande;
- ✓ Prevenzione delle cadute;
- ✓ Prevenzione e trattamento piaghe da decubito;
- ✓ Trattamento dell'incontinenza;
- ✓ Utilizzo dei mezzi di protezione;

Nel tempo, sono stati recepiti e diffusi ulteriori Protocolli Operativi, Procedure Operative e Linee-guida, andando a costituire una copiosa raccolta di documenti (circa 60) e modulistica, che disciplinano la maggior parte dei processi sanitari ed assistenziali che vengono applicati in Residenza. Innalzando gli standard d'offerta di assistenza e cura. Sono stati inoltre effettuati, gli spin-off dei Protocolli Operativi, Procedure Operative e Linee-Guida applicati in Residenza.

Inoltre sono attive le Procedure Operative, che assicurano la tracciabilità del processo riferito all'approvvigionamento, accettazione, stoccaggio e conservazione, dei prodotti Farmaceutici e Presidi Sanitari sia all'interno del Locale Farmaceutico di Struttura, che nelle Unità Operative. Sono state generate le Procedure Operative inerenti le fasi di richiesta e movimentazione tra la Farmacia interna e le U.O., nonché la gestione e smaltimento sia delle sostanze Stupefacenti e Psicotrope (DPR 309/90) soggette a registrazione nell'apposito Registro di Carico/Scarico sia di quelle non soggette a registrazione.

Anche per lo svolgimento delle principali attività di supporto tecnico e amministrativo sono in uso procedure e regolamenti. In particolare, come richiesto dalla **DGR 2569/2014**, sono in uso procedure e regolamenti contenenti:

- ✓ La procedura di ricerca, selezione, assunzione, inserimento ed integrazione delle risorse;
- ✓ La procedura di acquisto beni e servizi;
- ✓ Le modalità di pulizia, lavaggio, disinfezione e sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori;
- ✓ Le modalità di pulizia e sanificazione degli ambienti;
- ✓ Le modalità di compilazione, conservazione e archiviazione del FASAS e degli altri strumenti accessori per la registrazione e la gestione delle attività sociosanitarie erogate;
- ✓ La gestione degli eventi avversi;
- ✓ La sorveglianza e la prevenzione delle infezioni in cui si fa riferimento all'adozione di strategie vaccinali;

Tutti i documenti di descrizione delle Procedure e dei protocolli vengono revisionati e modificati ogni qualvolta si rende necessario e non oltre un triennio.

## 16. TUTELA DELL'OSPITE

- a) In adempimento del D.lgs. 196/2003, la R.S.A. "Arcobaleno Plus" garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale.
- b) La Residenza riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana" che espone in Appendice alla presente Carta dei Servizi.
- c) Al momento dell'ingresso viene consegnata all'Ospite la "Dichiarazione di consenso informato alla cura" che dovrà essere compilata e sottoscritta dall'Ospite e/o dalla Persona che legalmente lo rappresenta.
- d) L'Ente Gestore ha adottato un Codice Etico ed un modello di organizzazione, gestione e controllo approvati dal CDA, al fine di esprimere i principi ed i valori che ispirano la propria attività e per prevenire eventuali comportamenti illeciti. Il Codice Etico ed il Modello Organizzativo 231, infatti, rappresentano documenti vincolanti per i comportamenti degli amministratori, del personale dipendente, dei collaboratori, dei fornitori, dei consulenti e di tutti coloro che a vario titolo cooperano con la Cooperativa. L'inosservanza di una qualsiasi indicazione contenuta nei predetti documenti, legitimerà la Cooperativa a prendere le dovute misure sanzionatorie.
- e) Tutto il personale operante, a qualsiasi titolo nella struttura, è dotato di **un cartellino di riconoscimento** agevolmente percepibile ed in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari, riportante la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale. Inoltre tutto il personale Socio-Sanitario è immediatamente riconoscibile per Ruolo all'utenza grazie **all'adozione del modello "I colori dell'assistenza"**. La struttura, tramite l'introduzione di differenti **Divise** per cui sono stati scelti colori diversi in relazione alle funzioni svolte dagli operatori, oltre ad aver vivacizzato l'ambiente ha semplificato, di molto, l'orientamento degli ospiti e delle loro famiglie all'interno dell'unità d'offerta.
- f) Per quanto riguarda le Norme concernenti l'igiene e la sicurezza degli ambienti di lavoro: la Residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel il D.Lgs. 81/08 e s.m.i, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della residenza. Inoltre, a tutto il personale della Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA, 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.
- g) **L'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico** (U.R.P) al fine di garantire la qualità dei servizi assicura: informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; facilità di accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati
- h) **L'Ufficio Ascolto dell'Ospite** al fine di garantire la qualità dei servizi assicura: la raccolta di suggerimenti e informazioni; la gestione di reclami e di segnalazioni;
- i) **L'Equipe della Qualità Aziendale** al fine di garantire alti standard di qualità assicura: monitoraggio e gestione della Customer satisfaction, attraverso la programmazione annuale di interventi di rilevazione di soddisfazione del cliente interno ed esterno, elaborazione dei dati e programmazione di azioni correttive per eventuali criticità emerse (vedi in Appendice – Cronoprogramma Customer Satisfaction).
- j) In Appendice si può prendere visione anche del **Regolamento disciplinare interno** adottato dalla struttura per favorire una buona convivenza degli Ospiti tra loro.

## 17. STRUMENTI INFORMATIVI E CARTA DEI SERVIZI

L'Ente gestore ha predisposto all'interno della RSA Arcobaleno Plus sia nei locali accessibili al personale sia in quelli accessibili agli utenti e alle loro famiglie, delle bacheche da cui si può prendere visione delle informazioni organizzative, degli avvisi, delle iniziative socio-culturali, etc. Inoltre per facilitare l'accesso alla struttura e alle sue unità e comparti è stata apposta chiara e visibile segnaletica.

### • Sistemi Informativi interni 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.

### • Carta dei servizi e Brochure

In ottemperanza alla **DGR 7435/2001**, è stata adottata, in fase di apertura della Struttura, la **CARTA DEI SERVIZI** integrata dalla Carta dei Diritti della persona Anziana, è sempre esposta al pubblico e viene distribuita ai visitatori interessati. Il presente documento, infatti, è stato realizzato secondo i criteri dettati dalla normativa di riferimento e aggiornato secondo quanto prescritto dalla DGR 2569/2014. Inoltre periodicamente vengono realizzate delle **Brochure** per presentare agli Ospiti, ai loro familiari e ad eventuali Visitatori la calendarizzazione di tutte le iniziative in programma. Nella RSA Arcobaleno Plus si pone molta cura nel coinvolgere la cittadinanza nelle attività finalizzate a creare momenti di condivisione ludica, ricreativa e culturale tra gli utenti, le famiglie e il territorio.

## 18. QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

Per la verifica della qualità dei servizi e per attuare un sistema che garantisca il miglioramento continuo delle prestazioni erogate è prevista la diffusione e raccolta di questionari di gradimento per la valutazione della soddisfazione degli Ospiti, dei loro familiari e degli Operatori, con cadenza annuale e con restituzione dei dati emersi, sia agli operatori che agli utenti/famigliari, esponendone copia nei nuclei della Residenza e negli spazi di socializzazione (in Appendice trova il Cronoprogramma della Customer Satisfaction);

L'Equipe della Qualità, istituita in seno alla Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA, sulla base degli eventuali elementi critici emersi dall'indagine annuale di soddisfazione dei Clienti Interni e dei Clienti Esterni, provvede a programmare azioni di miglioramento sugli aspetti ritenuti particolarmente rilevanti.

L'attuale programma prevede:

- ✓ migliorare e rendere capillare l'informazione rispetto ad attività ed iniziative organizzate per gli Ospiti;
- ✓ promuovere una maggior partecipazione dei famigliari e del territorio alla vita della Residenza;
- ✓ rafforzare la collaborazione con i servizi del territorio;
- ✓ promuovere ed incentivare la formazione continua degli operatori.

Un fac-simile del questionario gradimento è riportato in Appendice alla presente Carta dei Servizi.

# APPENDICE

- Carta dei Diritti dell'Anziano
- Regolamento Disciplinare Interno
- Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti
- Menù Tipo
- Tariffario servizio di parrucchiere ed estetista
- Cronoprogramma Customer Satisfaction
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione relativo ai servizi erogati

**CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO**

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

<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 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.
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 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 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.



**REGOLAMENTO DISCIPLINARE INTERNO**

**ART.1**

Il Regolamento interno della Residenza Arcobaleno Plus garantisce il massimo rispetto della libertà e dignità dell’Ospite, tuttavia per permettere ad ognuno di realizzare se stesso nel rispetto della vita comunitaria è necessario attenersi alle norme di convivenza previste dal presente Regolamento.

**ART.2**

La Residenza garantisce agli Ospiti la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, all’interno della struttura. Gli Ospiti possono ricevere visite da parte di familiari e conoscenti dalle ore 8.00 alle ore 20.00. E, comunque, opportuno che le visite non siano d’ostacolo alle attività giornaliere svolte all’interno della Struttura e che non arrechino disturbo alla tranquillità, al rispetto e dignità degli Ospiti. La Direzione Sanitaria ha la facoltà di consentire deroghe ai normali orari di visita per gravi e comprovati motivi.

**ART.3**

Al momento dell’ingresso, all’Ospite viene assegnato un posto letto. Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, può essere disposto il trasferimento in altra camera, o nucleo di degenza, previa informazione all’Ospite e a tutti coloro che ne hanno titolo.

**ART.4**

Gli Ospiti devono avere un aspetto curato e ordinato nella persona, tenere un comportamento dignitoso ed osservare tra loro rapporti di mutua benevolenza e rispettosa stima.

**ART.5**

Tutti coloro che utilizzano gli spazi comuni della Residenza sono invitati al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.

**ART.6**

E’ fatto obbligo agli Ospiti di osservare gli orari che regolano i servizi e le attività all’interno della Residenza, onde evitare disagi nell’espletamento degli stessi.

**ART.7**

Per l’ingresso in struttura di generi alimentari e bevande, è necessaria la preventiva compilazione dell’apposito modulo di autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria. Non è comunque consentita la conservazione di alimenti non confezionati e/o deteriorabili negli armadi e comodini in uso degli Ospiti.

**ART.8**

Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio per la propria ed altrui incolumità.

**ART.9**

Non è consentito l’utilizzo di apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza.

**ART.10**

All’interno della camera assegnata, l’Ospite potrà usufruire dell’armadio e del comodino messo a disposizione dalla Residenza per la custodia degli effetti personali. Gli Ospiti sono responsabili della buona tenuta e conservazione di mobili ed attrezzature di loro uso e di proprietà della Residenza. Ogni danneggiamento od alterazione non derivante dall’uso, o imputabile a negligenza, comporta il risarcimento dei danni alla Residenza.

**ART.11**

Qualora lo si desidera, eventuali somme di denaro in contante, carte valori o oggetti preziosi potranno essere custoditi presso appositi uffici cassa del Centro Residenziale. Al momento della consegna in custodia, verrà rilasciata idonea ricevuta di deposito.

**ART.12**

Non è consentito fumare all’interno della Residenza in ottemperanza dell’Art.51 della Legge 3/2003.

**ART.13**

Nel rispetto di tutti gli Ospiti chiunque, è tenuto ad evitare il più possibile i rumori e di moderare il volume della radio e della televisione.

**ART.14**

Non è consentita all’Ospite la custodia di sostanze medicinali; la custodia e la somministrazione sono solo a carico del personale della Residenza.

**ART.15**

Gli Ospiti, i familiari e tutti coloro che a vario titolo hanno contatti con la Residenza sono tenuti al rigoroso rispetto delle norme del presente Regolamento.

Copia di detto disciplinare è parte integrante del Contratto d’Ingresso alla Residenza.  
 Copia del presente Regolamento è affisso per conoscenza alle bacheche interne alla Residenza.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

SEGNALANTE

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

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

Oggetto della segnalazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Descrizione dei fatti:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

N° Progressivo segnalazione \_\_\_\_\_

Operatore che ha raccolto la segnalazione \_\_\_\_\_

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 autorizzo la Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA al trattamento dei dati personali.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## MENU' TIPO

### COLAZIONE

Latte e caffè o tè o succo di frutta, fette biscottate, biscotti, marmellata

### PRANZO

#### **PRIMI PIATTI**

Piatto del giorno  
pastina in brodo  
riso o pasta in bianco  
semolino

#### **SECONDI PIATTI**

Piatto del giorno  
Carne frullata  
Pollo lessato  
Formaggi vari

#### **CONTORNI**

n. 1 contorno caldo  
n. 1 contorno freddo  
purea di patate

#### **FRUTTA**

A scelta tra due varietà di frutta fresca  
Mousse di frutta

#### **BEVANDE**

Acqua minerale  
Vino

### MERENDA

Te, yogurt, biscotti, frutta fresca, mousse di frutta, succhi di frutta

### CENA

#### **PRIMI PIATTI**

Piatto del giorno  
pastina in brodo  
riso o pasta in bianco  
semolino

#### **SECONDI PIATTI**

Piatto del giorno  
carne frullata  
prosciutto  
formaggi vari

#### **CONTORNI**

n. 1 contorno caldo  
n. 1 contorno freddo  
purea di patate

#### **FRUTTA**

A scelta tra due varietà di frutta fresca  
Mousse di frutta

#### **BEVANDE**

Acqua minerale  
Vino

## TARIFFARIO SERVIZIO PARRUCCHIERE/ESTETISTA

### Trattamenti estetici e curativi per capelli

**PIEGA** € 15,00

**TAGLIO** € 15,00

**N.B.** Per i clienti che garantiscono una frequenza settimanale del centro è previsto uno sconto del 30% sulla tariffa del taglio e della piega.

**COLORE – RIFLESSANTE** € 20,00

**PERMANENTE** € 22,00

**SCHIUMA** € 2,50

**LOZIONE CURATIVA** € 5,00

### Trattamenti estetici e curativi per Viso e Corpo

**MANICURE** € 11,00

**PEDICURE** DA € 12 A € 18 (secondo le specifiche esigenze)

**TRATTAMENTO ESTETICO VISO (CERA)** DA € 4 A € 6 (secondo le specifiche esigenze)

**PULIZIA VISO** € 20

**MASSAGGIO CURATIVO** € 15,00

**N.B.** Ulteriori servizi di parrucchiere/estetista possono essere erogati su richiesta per esigenze specifiche.

CRONOPROGRAMMA ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTION DELLA COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO SPA														
U.D.O.	MESE	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	
		ATTIVITA'												
RSA ARCOBALENO	Programmazione	█	█	█										
	Implementazione questionario di gradimento				█	█	█							
	Svolgimento indagine con gli Utenti									█				
	Svolgimento indagine con i familiari degli Utenti										█			
	Svolgimento indagine con le Risorse Umane												█	
	Analisi dei dati												█	█
	Stesura relazione finale	█												█
RSA ARCOBALENO PLUS	Programmazione	█	█	█										
	Implementazione questionario di gradimento				█	█	█							
	Svolgimento indagine con gli Utenti									█				
	Svolgimento indagine con i familiari degli Utenti										█			
	Svolgimento indagine con le Risorse Umane												█	
	Analisi dei dati												█	█
	Stesura relazione finale	█												█
C.D.I. ARCOBALENO	Programmazione	█	█	█										
	Implementazione questionario di gradimento				█	█	█							
	Svolgimento indagine con gli Utenti									█				
	Svolgimento indagine con i familiari degli Utenti										█			
	Svolgimento indagine con le Risorse Umane												█	
	Analisi dei dati												█	█
	Stesura relazione finale	█												█
C.D.D. ARCOBALENO	Programmazione	█	█	█										
	Implementazione questionario di gradimento				█	█	█							
	Svolgimento indagine con gli Utenti									█				
	Svolgimento indagine con i familiari degli Utenti										█			
	Esecuzione indagine con le Risorse Umane												█	
	Analisi dei dati												█	█
	Stesura relazione finale													█
A.P.A. ARCOBALENO	Programmazione	█	█	█										
	Implementazione questionario di gradimento				█	█	█							
	Svolgimento indagine con gli Utenti									█				
	Svolgimento indagine con le famiglie degli Utenti										█			
	Svolgimento indagine con le Risorse Umane												█	
	Analisi dei dati												█	█
	Stesura relazione finale	█												█



**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE RELATIVA AI SERVIZI EROGATI**

**Le Chiediamo innanzitutto alcune informazioni generali**

Reparto/nucleo .....

Sesso  M  F

Come è venuto a conoscenza della RSA Arcobaleno *Plus*?

**Quando è arrivato qui ha avuto difficoltà nel trovare il luogo in cui si doveva recare?**

Sì  No

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

**Qualità ed adeguatezza del vitto:**

Ottimo  Soddisfacente  Insoddisfacente  Pessimo  Non Saprei

**Orario dei pasti (colazione, pranzo, merenda, cena):**

Ottimo  Soddisfacente  Insoddisfacente  Pessimo  Non Saprei

**Igiene e pulizia degli ambienti (camera, corridoio, letti, ecc.):**

Ottimo  Soddisfacente  Insoddisfacente  Pessimo  Non Saprei

**Tranquillità e confort 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**

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/OSS)**

**Frequenza delle attività assistenziali:**

Ottimo  Soddisfacente  Insoddisfacente  Pessimo  Non Saprei

**Sollecitudine e cortesia degli ASA/OSS nel rispondere alle richieste:**

Ottimo     Soddisfacente     Insoddisfacente     Pessimo     Non Saprei

**Sull'assistenza ricevuta dai fisioterapisti**

**Frequenza delle attività assistenziali:**

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 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 come considera i servizi che le sono stati offerti?**

Ottimo     Soddisfacente     Insoddisfacente     Pessimo     Non Saprei

**La preghiamo inoltre di segnalare:**

**Gli aspetti che ha gradito di più**

\_\_\_\_\_

**Gli aspetti che ritiene più negativi**

\_\_\_\_\_

**Eventuali suggerimenti/considerazioni**

\_\_\_\_\_

**Le chiediamo cortesemente da chi è stato compilato il questionario:**

Da un parente     Da un parente con l'aiuto dell'utente