



MONTICHIARI MULTISERVIZI S.r.l.
f.S.So.M.



Carta dei Servizi

Ospiti in vacanza a Toscolano Maderno - Settembre 2019

Aggiornamento del 13 Novembre 2019

MONTICHIARI MULTISERVIZI SRL con Unico Socio
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte del Comune di Montichiari
Sede legale Piazza Senatore Mario Pedini, 1 - 25018 Montichiari (BS)
Sede amministrativa Viale Marconi, 115 - 25018 Montichiari (Bs)
tel 030961400 – fax 030964344
e-mail: info@aziendaservizisocialimontichiari.it
P.IVA e CF 02508380983

INDICE

Area Servizi Sociali Montichiari: cenni storici	pag 3
Come raggiungerci	pag 5
Orari	pag 7
Come si accede a i servizi dell'area	pag 8
Accesso al Fascicolo socio assistenziale e sanitario (FASAS)	pag 9
Servizi generali dell'area	pag 10
Esempio di menù	pag 11
Personale Area Servizi Socio-Sanitari	pag 13
Principi sull'erogazione dei servizi	pag 14
Gli standard di qualità	pag 16
Servizi forniti nell'area ASSOM	pag 18
• La Residenza Sanitaria Assistenziale	pag 18
- I servizi forniti	pag 18
- Le abitudini della casa	pag 20
- La giornata tipo	pag 21
- L'ingresso	pag 23
- Le dimissioni	pag 24
• Il Centro Diurno Integrato	pag 25
- Descrizione, Obiettivi, Destinatari	pag 25
- Criteri d'accesso	pag 26
- Dimissioni	pag 27

- Coinvolgimento dei familiari	pag 28
- I servizi forniti	pag 28
- Le abitudini del servizio	pag 30
- La giornata tipo	pag 31

Allegati: All. 1 Rette RSA
All. 2 Rette CDI
All. 3 Modulo reclami
All. 4 Questionario di soddisfazione RSA
All. 5 Questionario di soddisfazione CDI
All. 6 Modulo parrucchiera RSA
All. 7 Modulo parrucchiera CDI

Area Servizi Sociali Montichiari

CENNI STORICI

A Montichiari nel 1948 si apre in Via Roma la Casa di Riposo che trova sede in un ampio palazzo signorile, già abitazione dei coniugi Filippini - Lanfranchi (il Filippini fu Sindaco del paese dal 1914 al 1920 circa).

Inizialmente gli ospiti sono 27 e la casa viene affidata alle suore Ancelle della Carità; il personale risulta composto da quattro suore e quattro unità civili.

L'aumento della popolazione suggerì una maggior richiesta di questo servizio, per cui nel 1970 si approvò un progetto di ristrutturazione della Casa di Riposo di Via Roma, che in seguito venne accantonato. Si decise invece la realizzazione di una nuova struttura; nel 1973 si acquistò dagli Spedali Civili di Brescia il fondo denominato "Casa Bianca" compreso tra il Centro Giovanile a nord, la strada dei Morti della Macina a sud, la proprietà Frigerio ad est e Viale Marconi ad ovest.

Dopo un ampio dibattito pubblico la nuova area venne giudicata idonea per la costruzione della Casa Albergo perché in posizione centrale al paese, molto comoda e facilmente raggiungibile.

Nel 1977 iniziarono i lavori secondo il progetto dell'architetto Armellini e dell'ingegnere Verzotti, che prevedeva una capienza massima di 90 posti letto.

Il 12 dicembre avvenne il trasloco degli ospiti, divenuti 45, da Via Roma nella nuova sede.

L'11 maggio 1980 vi fu l'inaugurazione ufficiale della nuova struttura che presentava ambienti ampi e luminosi, confortevoli e bene attrezzati con due vaste aree verdi, davanti e dietro l'edificio, a disposizione degli ospiti per le passeggiate all'area aperta.

Nel 1997 grazie alla possibilità di un FRISL Regionale venne approvato un progetto, affidato allo Studio Arpini, di ampliamento dell'edificio verso sud.

Nel corso degli anni successivi la struttura ha subito molti interventi di ristrutturazione ed adeguamento agli standards regionali.

Il più rilevante è l'intervento di ristrutturazione, ampliamento e messa a norma delle zone comuni e dei reparti della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e del Centro Diurno Integrato (CDI), iniziati nell'anno 2006 e conclusi nell'anno 2010.

La capienza attuale della RSA "Casa Albergo per Anziani" è di 100 posti letto. Il CDI può ospitare sino a 20 utenti.

Dal punto di vista gestionale la RSA e il CDI sono stati gestiti direttamente dal Comune di Montichiari sino al Dicembre 2002.

Dal 1 Gennaio 2003 al 30 Giugno 2011 la gestione è stata effettuata dall'Azienda Servizi Sociali Montichiari (A.S.So.M.), azienda speciale costituita a tal fine dal Comune.

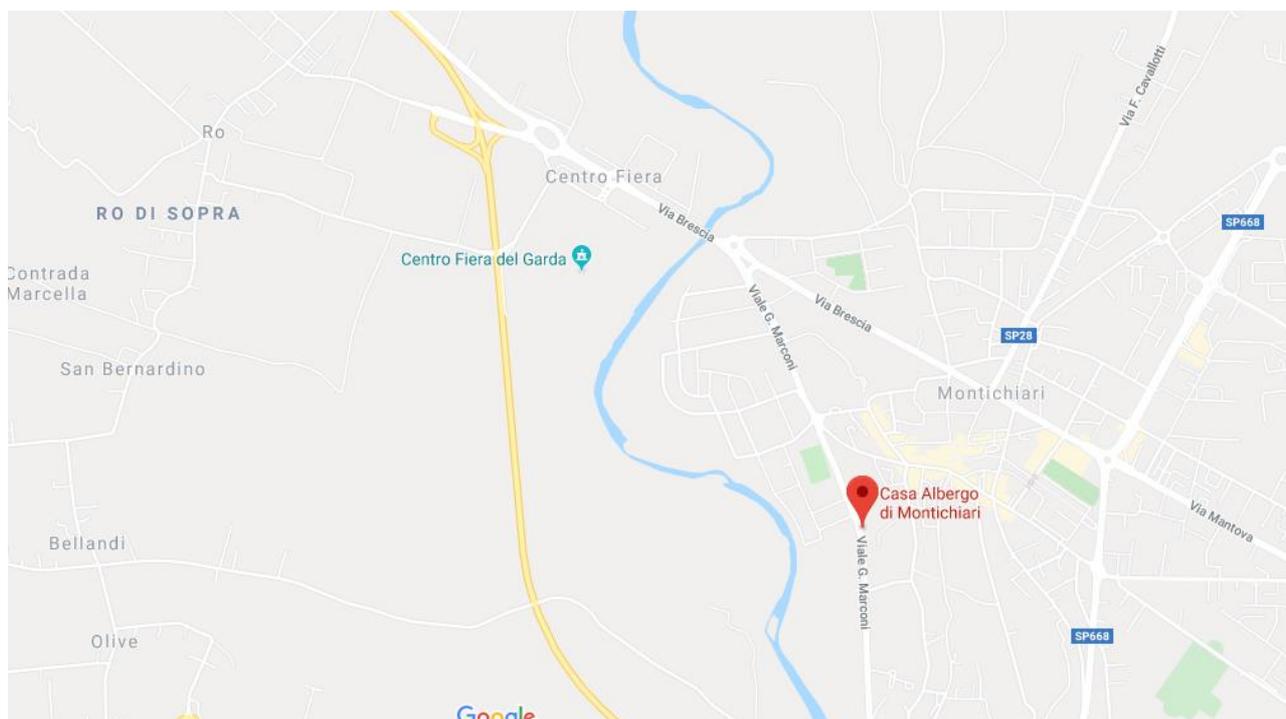
Dal 1 Luglio 2011 la gestione dei servizi affidati all'A.S.So.M., tra cui RSA e CDI, è stata trasferita alla Montichiari Multiservizi S.r.l., società partecipata ad intero capitale pubblico del Comune di Montichiari.

Attualmente l'Area Servizi Sociali Montichiari (A.S.So.M.) offre i seguenti servizi alla persona:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) denominata *Casa Albergo per anziani*;
- Centro Diurno Integrato (CDI);
- Mini alloggi protetti "Villa Lucia";
- Fisioterapia per utenti esterni;
- RSA Aperta.

Come raggiungerci

La RSA “ Casa Albergo per anziani” ed il Centro Diurno Integrato sono raggiungibili (vedi cartina):



⇔ con l'autobus :

- **linee APAM** provenienti da Brescia e da Carpenedolo (fermate più vicine: via Trieste e via Marconi,) e da Mantova (fermate più vicine: Via Brescia)
- **linee SAIA** provenienti da Ghedi (fermate più vicine in Via Marconi n. 1 in prossimità cartiera, n. 1 in prossimità scuole e in via Trieste). La linea funziona solo nel periodo scolastico.

⇔ con l'automobile:

Da Castenedolo BS

Guida da SP236 e Via Brescia a Montichiari

Procedi in direzione sudest da Via Giacomo Matteotti/SP236 verso Piazza Martiri della Libertà

Alla rotonda, prendi la 2^a uscita e rimani su Via Giacomo Matteotti/SP236

Continua a seguire SP236

Prendi l'uscita verso Vighizzolo

Alla rotonda prendi la 2^a uscita e prendi Via Brescia

Alla rotonda, prendi la 3^a uscita e rimani su Via Brescia

Alla rotonda, prendi la 2^a uscita e rimani su Via Brescia

Alla rotonda prendi la 1^a uscita e prendi Viale G. Marconi

Alla rotonda, prendi la 2^a uscita

e rimani su Viale G. Marconi fino alla tua destinazione

Casa Albergo di Montichiari - Viale G. Marconi, 115, Montichiari BS

Da Mantova MN

Prendi Corso Vittorio Emanuele II in direzione di Strada Provinciale ex Strada Statale 10

Segui Strada Provinciale ex Strada Statale 10 in direzione di SP Asolana/Str. della Circonvallazione/SP1 a Curtatone

Prendi SP23 in direzione di Strada Statale Goitese/SP236 a Goito

Segui SP236 in direzione di Via Rampina di S. Giorgio a Montichiari.

Prendi l'uscita verso Montichiari Centro da SP236

Prendi Viale G. Marconi fino alla tua destinazione

Casa Albergo di Montichiari - Viale G. Marconi, 115, Montichiari BS

Da Manerbio BS

Segui Via Dante Alighieri, Via S. Martino del Carso e Str. per Porzano fino a SP668

Segui SP668 in direzione di Viale G. Marconi a Montichiari

Segui Viale G. Marconi fino alla tua destinazione

Casa Albergo di Montichiari - Viale G. Marconi, 115, Montichiari BS

Orari

ORARIO VISITE AGLI OSPITI:

LIBERO DALLE ORE 8,00 ALLE ORE 20,00

Per garantire la tutela della privacy e la tranquillità degli ospiti si prega di **evitare gli orari dell'igiene, dei pasti e del riposo degli ospiti**. Per particolari esigenze è necessario contattare la Direzione della Casa Albergo per avere l'autorizzazione. Per motivi igienici non è consentito ai visitatori di accedere alle sale da pranzo. La presenza nelle sale da pranzo durante l'orario dei pasti può essere consentito ai parenti degli ospiti che necessitano di aiuto in tale circostanza. E' comunque necessario anche in questo caso chiedere l'autorizzazione in Direzione.

ORARIO APERTURA UFFICIO AMMINISTRATIVO

Dalle ore 10 alle ore 13 dal lunedì al venerdì ed il giovedì anche dalle 15 alle 18.

I numeri di telefono della Casa-Albergo per anziani sono i seguenti:

Centralino: 030.961400/030.964344(anche fax)

Reparto Girasole: 030/961146

Reparto Orchidea 030/9981211

Indirizzo e-mail :

info@aziendaservizisocialimontichiari.it

Indirizzo pec :

amministrazione@pec.montichiarimultiservizi.it

Come si accede ai servizi dell'Area

La presentazione della domanda di accesso alla RSA Casa Albergo per anziani, al CDI ed a Villa Lucia avviene attraverso la compilazione della scheda di domanda disponibile presso l'ufficio amministrativo della struttura. La scheda comprende:

- Domanda del richiedente con l'impegnativa al pagamento della retta;
- Consenso al trattamento dati personali e sensibili (ex art.13 del regolamento UE n°2016/679);
- Certificato medico, da compilarsi a cura del medico di base dell'anziano.

Per le unità di offerta accreditate RSA e CDI, l'ufficio provvede ad inoltrare la documentazione all'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ambito di competenza, la quale effettuerà la valutazione in modo multidisciplinare e trasmetterà alla direzione dell'Area il relativo "fascicolo utente". Successivamente la richiesta verrà inserita nelle graduatorie della RSA o del CDI.

Il metodo utilizzato per tenere la lista di attesa della RSA e del CDI è il seguente:

- a) Protocollo in ordine di arrivo della domanda;
- b) Inserimento della domanda nella lista di attesa secondo i seguenti criteri:
 1. Data della domanda;
 2. Residenza (priorità ai residenti nel Comune di Montichiari);
 3. Età (il servizio è rivolto agli ultrasessantacinquenni);
 4. Condizioni di salute;
 5. Condizioni socio-familiari (valutate dai Servizi Sociali comunali).

La gestione della lista di attesa è di competenza del Responsabile sanitario in collaborazione con l'ufficio amministrativo.

Annualmente l'ufficio amministrativo procede ad un aggiornamento delle domande presentate. Qualora la persona, contattata telefonicamente, non sia più interessata all'ospitalità nei nostri servizi, la domanda viene archiviata. Dopo due rinunce all'inserimento, la domanda di ammissione

viene archiviata. E' sempre possibile riproporre una nuova richiesta, nel momento in cui se ne abbia nuovamente necessit .

Agli utenti ed ai loro familiari   possibile conoscere la struttura che ospita RSA e CDI mediante una visita guidata che andr  richiesta in ufficio al momento in cui si restituisce la domanda.

Al momento dell'entrata nella residenza ed al CDI l'Ospite, i suoi familiari o l'Amministratore di Sostegno stipuleranno un contratto d'ingresso, predisposto ai sensi delle linee guida della Regione Lombardia.

Accesso al Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fasas)

Il responsabile sanitario predispone per ogni ospite della RSA e del CDI la documentazione socio sanitaria prevista dalla legge.

La conservazione della cartella clinica e della documentazione socio sanitaria avviene mediante opportuni accorgimenti affinch  si assicuri la comprensibilit  dei dati.

Copia della cartella clinica e dei documenti allegati pu  essere richiesta dall'interessato, per iscritto, al Responsabile Sanitario, che provveder , entro 15 giorni dalla presentazione della richiesta, al rilascio delle copie (al costo di euro 0,20 per ciascun foglio).

Eventuali richieste di presa visione o di rilascio della copia della cartella e della documentazione socio sanitaria da parte di soggetti diversi dall'interessato possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta   giustificata dalla documentata necessit  di far valere un diritto in sede giudiziaria o di tutelare una situazione giuridicamente rilevante, di rango pari a quella dell'interessato (un diritto della personalit  o un altro diritto o libert  fondamentale ed inviolabile).

Servizi generali dell'Area

La direzione amministrativa

Il Direttore Amministrativo della Società e quattro impiegate provvedono all'organizzazione amministrativa dei vari servizi gestiti dall'area. Nell'ufficio vengono accolte le domande di ammissione nella Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), nel Centro Diurno Integrato (CDI), nei mini alloggi protetti "Villa Lucia" e del servizio RSA Aperta, si ritirano i vari documenti che riguardano gli ospiti e si richiedono le informazioni.

L'ufficio amministrativo si occupa della gestione del personale della Società. La Società si avvale sia di personale in ruolo, sia di cooperative sociali che collaboratori.

Il servizio di portineria ed informazioni al pubblico

All'ingresso della struttura che ospita la RSA ed il CDI è previsto un servizio di portineria-centralino attivo tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 19. Presso la portineria si ottengono informazioni inerenti la struttura e si ritirano mensilmente le fatture relative al pagamento delle rette.

Il servizio religioso

L'assistenza religiosa è affidata ad un sacerdote. Le funzioni religiose, di culto cattolico, si svolgono nella Cappella della *Casa Albergo per anziani*. La S. Messa settimanale viene celebrata il Sabato alle ore 16,00.

Il servizio di ristorazione

Il menù, ricco e variato a seconda delle stagioni, può essere integrato da diete individualizzate secondo le indicazioni del medico.

Di seguito riportiamo i menù base per la RSA ed il CDI:

Esempio di Menu'

	Pranzo	Cena
Lunedì	Riso alla crema di radicchio e scamorza Salsiccia al forno Hamburger di bovino al pomodoro Carote al vapore Finocchi al latte	Crema di ceci con crostini Bocconcini di tacchino al vino bianco Prosciutto crudo di Parma dop Cavolini di Bruxelles al vapore Biete coste gratinate
Martedì	Spaghetti al pomodoro Coscia di pollo al forno Bollito di bovino con salsa verde Macedonia di verdure al forno Fagiolini al vapore	Crema di carote con crostini Polpettone di bovino e maiale al forno Mortadella Patate al timo Fagioli in umido
Mercoledì	Pasta al ragù di bovino Spezzatino di bovino alla paprika con polenta Tortino di zucca Cipolle al forno Spinaci al vapore	Tortellini di carne in brodo vegetale Rotolo di coniglio al rosmarino Affettato di tacchino Broccoli al vapore Purè di carote
Giovedì	Tagliatelle ai funghi Cotoletta di pollo al forno Arrosto di maiale alle erbe aromatiche Taccole al vapore Cavolfiore gratinato con besciamella	Crema di piselli con crostini Bollito di bovino Grana Padano dop Finocchi al vapore Patate prezzemolate
Venerdì	Pasta al tonno e capperi Filetto di merluzzo in umido con polenta Polenta con formaggio (gorgonzola) Biete erbette gratinate Piselli in umido	Crema di patate con crostini Bastoncini di pesce al forno Trancio di pizza margherita Macedonia di verdure al vapore Zucchine trifolate
Sabato	Tortellini di carne al prosciutto e panna Bollito di bovino e lingua di bovino con maionese Cotechino Carote prezzemolate Spinaci gratinati	Zuppa di fagioli con pasta Hamburger di pollo e tacchino al pomodoro Prosciutto cotto Biete coste al vapore Rape rosse al vapore
Domenica	Lasagne al ragù di verdure Arrosto di maiale Polpettine di bovino al pomodoro Patate al forno Fagiolini al vapore	Stracciatella in brodo vegetale Frittata di cipolle Salame Cavolfiore al vapore Piselli al prosciutto

Aggiornato in data 06.11.2019

Tutti i pasti vengono completati con pane e frutta fresca di stagione o dolce (Mercoledì e Domenica a pranzo).

PRODOTTI BIOLOGICI: fagiolini surgelati, mele, carote julienne, arance, mandaranci, mozzarelline, farina di mais, orzo perlato, burro, aceto di vino, olio evo per condimento a crudo.

Il servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia guardaroba provvede al lavaggio ed alla stiratura degli abiti e della biancheria personale degli ospiti della RSA e dei mini alloggi Villa Lucia. A richiesta il servizio può essere fornito anche agli ospiti del CDI. Il servizio di lavanderia/guardaroba è regolato da un'apposita *carta dei servizi* che viene consegnata ai parenti degli ospiti al momento dell'ammissione.

Il servizio di parrucchiera

Viene fornito presso la struttura da una parrucchiera presente due volte alla settimana. Un servizio mensile di taglio e piega (non permanente o altri trattamenti) è compreso nella retta per la degenza nella *Casa Albergo per anziani*, mentre è a richiesta per gli ospiti del *CDI*.
(in allegato modulo di richiesta con indicati i costi).

Personale Area Servizi Socio-Sanitari

ORGANI

Presidente-Legale Rappresentante della società/CDA
Collegio dei Revisori dei conti
Organismo di Vigilanza

SERVIZIO AMMINISTRATIVO E SERVIZI GENERALI

Direttore Amministrativo
Istruttori amministrativi
Operatori amministrativi

Operatori addetti al guardaroba
Addetti alle pulizie e servizi vari
Operatori addetti alla Manutenzione/organizzazione
Operatori addetti al Centralino/portineria

SERVIZIO SOCIO-SANITARIO

Responsabile Sanitario
Medici collaboratori
Medici reperibili
Medico fisiatra
Infermieri
Terapisti della riabilitazione
Animatori/Educatori Prof.li
ASA

Presso i reparti della RSA e del CDI sono previste divise di diverso colore, *verdi* per gli infermieri, *azzurre* per i fisioterapisti, *bianche* per gli ausiliari socio assistenziali. Tale modalità di riconoscimento ha la finalità di rendere più immediati e meno impersonali i rapporti tra lavoratori, ospiti e familiari. Ogni dipendente è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta, oltre alla fotografia, il nome, il cognome e la qualifica.

Principi sull'erogazione del servizio

La *Società Montichiari Multiservizi*, nell'erogare i servizi oggetto del suo compito istituzionale, recepisce i principi ispiratori della “Carta dei Diritti della Persona Anziana”, emanata dalla Regione Lombardia ed allegata alla presente Carta dei Servizi.

I principi fondamentali di cui si tiene conto nella programmazione ed erogazione dei servizi, sono i seguenti:

➤ **Eguaglianza**

La *Società* garantisce a tutti i suoi ospiti parità di trattamento ed un servizio personalizzato che consideri l'unicità di ogni ospite.

➤ **Imparzialità**

Ogni persona che presta servizio all'interno della *Società* deve operare con imparzialità ed obiettività. Il personale deve operare con trasparenza ed onestà, garantendo a tutti gli utenti le risposte più appropriate ai bisogni espressi.

➤ **Continuità**

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. La continuità delle prestazioni sanitarie e sociali è garantita dalla predisposizione di Piani di Assistenza Personalizzati (PAI), volti ad adeguare gli interventi alle condizioni di salute degli ospiti.

➤ **Diritto di informazione e scelta**

L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'ospite della Area Servizi Sociali Montichiari ha diritto di essere coinvolto, quando in grado di capire e scegliere, nei trattamenti di cura, di riabilitazione e di assistenza previsti nel Piano Individualizzato. Per gli ospiti che abbiano problemi cognitivi, il diritto di informazione e scelta viene garantito ai parenti.

➤ **Tutela degli ospiti**

La società ha installato n° 20 telecamere nelle zone comuni, al fine di tutelare gli ospiti.

➤ **Diritto al rispetto della privacy**

Ogni ospite della *Società* ha il diritto di vedere salvaguardata in ogni momento la propria “privacy”. Tutto il personale si impegna ad operare affinché ciò sia sempre consentito. L'Ente garantisce il rispetto delle normative in vigore in materia. In particolare i dati personali degli utenti verranno trattati con la massima riservatezza. Saranno registrati,

organizzati e conservati in archivi informatici e cartacei. Relativamente ai dati medesimi gli interessati potranno esercitare i diritti previsti dall'art.13 del Regolamento UE N° 2016/79.

➤ **Diritto al corretto contatto con la famiglia**

La *Società* favorisce e promuove il mantenimento dei rapporti affettivi tra l'ospite e la propria famiglia. A tal fine è prevista la massima elasticità nel consentire l'accesso dei familiari nella struttura. E' possibile anche prevedere particolari iniziative volte a coinvolgere i familiari nei servizi gestiti dalla *Società*. L'Ospite, attraverso i responsabili di servizio, ha diritto che la sua famiglia sia correttamente informata riguardo alle proprie condizioni socio-sanitarie.

➤ **Efficacia ed efficienza**

I servizi forniti dalla *Società* sono erogati tenendo conto dei criteri di *EFFICACIA* (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) ed *EFFICIENZA* (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) nella gestione.

L'organizzazione ha come obiettivi l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali e l'ottimizzazione delle risorse disponibili.

La *Società* si è dotata di un codice etico in data 15/10/2010, revisionato ed integrato il 23/09/2016.

Gli standard di qualità

La Società nell'Area Servizi Sociali ha definito degli standard generali finalizzati a migliorare la qualità dei servizi rivolti agli ospiti.

Gli standard successivamente indicati corrispondono ad obiettivi di qualità delle prestazioni rese all'utenza. La loro verifica è data dal gradimento delle attività dimostrato dai nostri utenti e dai familiari, che verrà rilevato mediante appositi questionari di gradimento.

➤ 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. Tutte le figure professionali che sono parte dell'organizzazione, lavorano in modo integrato e coordinato per migliorare la qualità del servizio fornito agli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

➤ FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale periodicamente partecipa a corsi di formazione e di aggiornamento volti a migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

➤ SISTEMI INFORMATIVI CARTACEI ED ELETTRONICI

Il personale, per registrare le attività quotidiane, utilizza un sistema informativo elettronico che consente di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Alcune rilevazioni rimangono cartacee. E' in atto l'implementazione di un sistema mobile di rilevazione.

➤ ATTUAZIONE DEL TESTO UNICO SULLA SICUREZZA

La Società ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro. A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale e formazione sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza (attuando lo specifico Piano Emergenza), sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, nell'ottica di un miglioramento continuo del sistema di gestione della sicurezza.

➤ **UFFICIO ASCOLTO DEL CLIENTE**

- Obiettivo della *Società* è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è istituito presso la direzione della Società l'ufficio "Ascolto del cliente", dove sarà possibile effettuare delle segnalazioni sui servizi ricevuti. I familiari ed i volontari possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso la portineria, mentre i residenti possono contattare direttamente il coordinatore infermieristico di struttura.

Sarà cura della Direzione, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 gg. a familiari e volontari e 2 gg. agli ospiti.

➤ **SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

Annualmente viene proposto agli ospiti, ai loro familiari, ai volontari ed al personale, un questionario volto a verificare la soddisfazione dell'utenza per i servizi forniti.

Il questionario (anonimo) è un importante strumento di verifica del lavoro svolto. L'elaborazione dei risultati viene informatizzata e comunicata mediante incontri appositi ed affissioni in luoghi facilmente visibili ad ospiti e parenti.

Il questionario è allegato alla Carta dei Servizi.

SERVIZI FORNITI NELL'AREA ASSOM

La Residenza Sanitaria Assistenziale

La *Casa Albergo per anziani* è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA). La struttura ha sede in Via Marconi 115 a Montichiari.

La RSA è suddivisa in tre reparti (al piano rialzato denominato “Orchidea”, al primo piano denominato “Girasole” ed al secondo piano denominato “Tulipano”) completamente rinnovati e dotati degli impianti tecnologici più all'avanguardia.

La struttura nel suo complesso offre 97 posti letto più 3 posti letto di sollievo di cui: 81 posti letto accreditati dalla Regione Lombardia e 19 posti a libero mercato (detti “per solventi”).

Le stanze di degenza sono a 2 o 3 letti e comprendono i servizi igienici. In ogni reparto è prevista una stanza singola per ospiti con esigenze particolari. Tutte le stanze sono dotate di balcone ombreggiato, che dà sull'ampio giardino prospiciente la struttura.

Al momento dell'ammissione il Direttore Sanitario decide, in base alle condizioni di salute dell'ospite, la sua sistemazione nei reparti; **è però sempre possibile spostare l'ospite da una stanza all'altra o da un piano all'altro quando lo si ritenga opportuno per garantirne l'assistenza e la cura.**

I servizi forniti

L'assistenza medica

- POSTI LETTO ACCREDITATI DALLA REGIONE LOMBARDIA: agli ospiti è fornita, quotidianamente 24 ore su 24, l'assistenza medica di base. L'assistenza medica di base è garantita dal Direttore Sanitario e dal medico collaboratore.

Per quanto riguarda le prestazioni di medicina specialistica è fornita agli ospiti la consulenza quindicinale di un medico fisiatra.

Durante la notte, il sabato pomeriggio e nei giorni festivi è attivo un servizio di reperibilità medica interno alla struttura.

- **POSTI LETTO SOLVENTI:** gli ospiti ricoverati nei posti letto per solventi rimangono iscritti al Servizio Sanitario Nazionale e mantengono il proprio medico di medicina generale. I medici della struttura supervisionano le attività previste nella RSA e nel CDI e sono disponibili per i bisogni urgenti; inoltre i medici della struttura provvedono a mantenere i necessari scambi relazionali con i medici della medicina generale e con le famiglie.

L'assistenza infermieristica

Gli infermieri garantiscono l'assistenza infermieristica, organizzando il loro lavoro in turni ed in stretta collaborazione con i medici. E' possibile contattare il Coordinatore degli infermieri e degli Ausiliari, telefonicamente o presso la struttura.

Il servizio socio-assistenziale

L'Assistenza agli anziani è garantita dagli ausiliari socio-sanitari e socio-assistenziali con turni che coprono le 24 ore. Gli operatori provvedono a soddisfare i diversi bisogni degli ospiti, attraverso la cura complessiva della loro persona. In particolare provvedono all'igiene personale, alla distribuzione dei pasti, all'aiuto nell'alimentazione, all'assistenza durante le docce o i bagni, ecc.

Il servizio di riabilitazione

Il servizio è svolto da quattro terapisti della riabilitazione coordinati dal responsabile sanitario e dal medico fisiatra, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30. L'attività si svolge dal lunedì al venerdì nella palestra e nei reparti con l'aiuto di adeguate attrezzature.

L'animazione

L'attività di animazione è organizzata dall'educatrice responsabile del servizio in collaborazione con un gruppo di volontari.

Il servizio di animazione si propone di mantenere le potenzialità dell'anziano residente nella Casa, favorendo i rapporti interpersonali e proponendo attività ricreative e culturali. Le attività del servizio di animazione fanno capo a quattro aree:

- Attività di programmazione e verifica;
- Attività di ascolto e accompagnamento;
- Attività ricreative, culturali ed occupazionali;
- Attività di coordinamento del volontariato.

Tra le attività proposte agli ospiti ricordiamo:

- lettura del giornale
- laboratori occupazionali,
- laboratori espressivo-creativi,
- feste dei compleanni e per ricorrenze varie,
- attività ludiche, come la tombola ed altri giochi,
- attività musicali,
- spazi di ascolto di gruppo e individuali,
- stimolazione cognitiva e sensoriale,
- uscite sul territorio e presso luoghi deputati allo svago.

Il servizio di trasporto

Il servizio di trasporto è garantito agli ospiti esclusivamente per visite mediche richieste dai medici della struttura e qualora l'ospite sia trasportabile. Per visite di altro genere (es. per ottenere pensioni od assegno di accompagnamento) e per gli ospiti non trasportabili, la struttura non fornisce il servizio di trasporto. Gli infermieri sono comunque a disposizione per contattare i servizi di soccorso pubblico (Croce Rossa, ecc.) qualora fosse necessario organizzare il trasporto con ambulanza.

Le spese relative al trasporto con ambulanza sono a carico dei parenti.

Le abitudini della casa

Orario dei pasti

Colazione	h. 8,00/9,00
Pranzo	h. 11.30 (reparti 1° e 2° piano) h. 12.00 (piano rialzato)
Cena	h. 17.30 (reparti 1° e 2° piano) h. 18.00 (piano rialzato)
dalle ore 13 alle ore 15 riposo pomeridiano	

Uscite

E' sempre possibile per gli ospiti uscire per recarsi a casa dei parenti o per altre necessità, purchè ne sia garantita la sicurezza e la struttura sia sollevata da responsabilità per il periodo in cui al personale non è possibile effettuare la vigilanza sugli ospiti.

Al fine di garantire la sicurezza degli ospiti, le uscite dalla struttura sono regolate secondo i seguenti criteri: le uscite degli ospiti devono essere autorizzate dal direttore sanitario o dal medico in servizio. Pertanto gli

ospiti o i loro parenti devono, prima dell'uscita, compilare un modulo di richiesta e di assunzione di responsabilità che troveranno in portineria.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri è opportuno evitare rumori e moderare il volume della radio e della televisione in particolare dalle ore 13.30 alle ore 15.00 e dalle 22.30 alle ore 7,30.

Il fumo

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

La giornata tipo

Successivamente viene indicata una giornata tipo presso la RSA *Casa Albergo per anziani*. Naturalmente si avranno variazioni nei diversi reparti della struttura. In particolare nei reparti Tulipano e Girasole saranno più rilevanti le attività di assistenza e cura, mentre nel reparto Orchidea saranno maggiori le attività ricreative-culturali.

La *Casa Albergo per anziani* vuole mantenere la sua caratteristica di Casa, intesa come residenza dove agli ospiti è permesso di scegliere tra una vasta gamma di proposte come trascorrere il loro tempo.

MATTINO

Dalle 6 alle 8,30: in tutti i reparti alzata degli ospiti con igiene personale agli allettati e supervisione e controllo agli ospiti collaboranti.

Dalle 8 alle 9: nelle sale da pranzo dei reparti si serve la colazione (durante la colazione viene distribuita la terapia farmacologica dagli infermieri); gli ospiti vengono accompagnati nei soggiorni; restano a letto esclusivamente le persone segnalate dal medico, per le quali sono previste alzate personalizzate nel corso della giornata.

Alle 10,00: distribuzione di succo di frutta nei reparti;

Dalle 9 alle 10,30:

- Terapia riabilitativa individuale nei reparti
- Ginnastica di gruppo

➤ Dalle 9,30 alle 11 nei reparti attività assistenziali varie tra cui bagni assistiti programmati tenuto conto delle eventuali attività svolte dagli ospiti.

Dalle 10,30 alle 11,30:

Attività di animazione e socializzazione programmate secondo un calendario settimanale.

Dalle 11,00 alle 12,00: nei reparti Girasole (1°p.) e Tulipano (2°p.) viene servito il pranzo;

Dalle 11,45 alle 12,45: nel reparto Orchidea (piano rialzato) viene servito il pranzo.

POMERIGGIO

Dalle 13 alle 15: riposo pomeridiano;

Dalle 14,30 alle 15: alzata degli ospiti con aiuto nell'igiene ai non collaboranti;

Dalle 15 alle 17,30:

Attività di animazione ordinarie (programmate settimanalmente e mensilmente) e straordinarie (legate alle festività o alle ricorrenze della tradizione popolare, oppure organizzate in collaborazione con realtà ed enti del territorio, o ancora su iniziativa dei familiari e di amici degli ospiti).

Nei vari reparti si svolgono attività di riabilitazione, cammino assistito, standing, massoterapia e attività assistenziali varie (bagno protetto ecc.). Distribuzione del the.

SERA

Dalle 17,15 alle 18.00: nei reparti viene servita la cena.

Dalle 18,00 alle 19,00: al piano rialzato viene servita la cena.

Dalle 19,00 alle 23: a scelta degli ospiti è possibile guardare la TV in camera o nella sala Tv, oppure coricarsi per il riposo notturno.

L'ingresso

L'ammissione nella RSA è disposta dalla Direzione, vista l'istruttoria della domanda ed il parere espresso dalla direzione sanitaria.

L'ospite appena giunto in struttura, viene accolto dal referente del reparto e dall'animatrice, che provvederanno a fornire all'anziano ed ai suoi familiari tutte le informazioni necessarie per facilitare il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

L'ospite viene poi sottoposto a visita medica, preferibilmente in presenza del familiare, per poter reperire dati anamnestici. Fin dal primo giorno è operativo un piano assistenziale individualizzato predisposto dall'equipe interna, che effettua un monitoraggio continuo sia delle condizioni di salute dell'ospite sia delle difficoltà da lui incontrate nell'inserimento. L'equipe interna, costituita da medico, infermiere, terapeuta, animatore e asa si riunisce mensilmente con il compito di:

- Verificare nel periodo dell'inserimento le difficoltà incontrate dall'ospite;
- Attuare tutte le modalità di assistenza ed approccio più idonee a favorire l'inserimento ed il benessere dell'ospite;
- Stilare i Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) contenenti le prescrizioni terapeutiche e riabilitative individuali, nonché le attività di animazione e terapia occupazionale più gradite all'ospite e le attività assistenziali richieste;
- Formulare proposte per il miglioramento della qualità della vita nella Casa Albergo.

I familiari vengono informati sui piani di assistenza individualizzati e coinvolti in prima persona dove ciò sia possibile. Per qualsiasi problema possono contattare il coordinatore infermieristico di struttura, che segue direttamente l'inserimento dell'ospite.

Le dimissioni

L'ospitalità presso la *Casa Albergo per anziani* è a tempo indeterminato. Il rapporto si può risolvere:

- per dimissioni volontarie;
- in via autoritaria con atto di disposizione del direttore di area, quando il comportamento dell'ospite sia gravemente pregiudizievole all'ordinato funzionamento della Casa ovvero per grave e reiterata inosservanza delle norme regolamentari;
- su richiesta del direttore sanitario della struttura, quando le condizioni di salute dell'ospite non consentano il ricovero e la cura presso la Casa-Albergo;
- per mancato pagamento della retta o per il procrastinarsi di situazioni debitorie nei confronti dell'amministrazione;

In caso di mancato pagamento della retta entro i termini convenuti si procederà alla dimissione dell'ospite ed al recupero del credito per vie legali, fermo restando l'obbligo per la società che gestisce i servizi di attivarsi con il comune di residenza e con la ASST competente, affinché le dimissioni avvengano in forma assistita.

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E FINALITA'

Il Centro Diurno Integrato è un servizio semiresidenziale rivolto ad anziani non autosufficienti parziali. Il servizio ha una duplice finalità: si pone come alternativa al ricovero a tempo pieno in una struttura protetta e nello stesso tempo garantisce alle famiglie aiuto nella gestione quotidiana di un anziano non autosufficiente e momenti di sollievo anche nei giorni festivi. Il Centro Diurno Integrato ha 40 posti accreditati di cui 20 a contratto con Regione Lombardia.

Si colloca nella rete dei servizi socio sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali e pertanto:

- Si rivolge elettivamente a soggetti anziani ultrasessantacinquenni che presentano vari livelli di compromissione dell'autosufficienza
- Ha la finalità generale di contribuire al miglioramento della qualità della vita dell'anziano e di sostenere le famiglie che assistono anziani parzialmente non autosufficienti, in particolare evitando o ritardando l'istituzionalizzazione.

OBIETTIVI

Sono da considerarsi obiettivi del C.D.I.:

- Farsi carico di quelle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare, quando questa non è in grado di garantire la necessaria intensità e continuità degli interventi.
- Offrire, in regime di ricovero diurno, quelle prestazioni socio assistenziali e sanitarie che vengono normalmente erogate dalle strutture assistenziali.
- Garantire alle famiglie un sostegno reale e momenti di tutela e di sollievo.

DESTINATARI

Sono destinatari del C.D.I. persone anziane, trasportabili (anche con l'ausilio di mezzi attrezzati), residenti nel Comune di Montichiari o nei comuni limitrofi, e che presentino le seguenti caratteristiche:

- Persone con compromissione parziale dell'autosufficienza nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, soli o inseriti in famiglie non in grado di assolvere in forma duratura al carico assistenziale.
- Autosufficienti a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente, non idonea o troppo onerosa.
- Soggetti con demenza senile o presenile lieve in assenza di turbe comportamentali complesse.

CRITERI DI ACCESSO

L'ammissione al Centro Diurno Integrato avviene a seguito di presentazione della relativa domanda presso la direzione della Casa-Albergo per anziani.

I criteri per la formazione della lista di attesa sono i seguenti:

- **Domanda** dell'interessato o di un suo congiunto (previo consenso dell'interessato).
- **Residenza.** Verrà data la priorità ai residenti nel Comune di Montichiari; qualora non ci siano sufficienti domande di residenti, si potranno ammettere anche persone residenti nel distretto di Montichiari o nei comuni limitrofi. In tal caso il servizio di trasporto sarà a carico dei parenti.
- **Età.** Il Centro Diurno Integrato è un servizio rivolto agli anziani, pertanto saranno ammesse esclusivamente persone che abbiano superato i 65 anni di età.
- **Condizioni di salute.** Il servizio è rivolto ad anziani non autosufficienti parziali; l'ammissione è subordinata alla valutazione che verrà effettuata dal medico responsabile del C.D.I.
- **Condizione socio-familiare.** Si darà priorità a chi vive solo e a chi ha familiari che lavorano.

L'ammissione nel CDI è disposta dalla Direzione dell'ASSOM, vista l'istruttoria della domanda ed il parere espresso dalla direzione sanitaria.

L'ospite appena giunto in struttura, viene accolto dal referente del reparto e dall'animatrice, che provvederanno a fornire all'anziano ed ai suoi familiari tutte le informazioni necessarie per facilitare il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

Dopo i primi giorni di osservazione si predispongono un piano assistenziale individualizzato, che effettua un monitoraggio continuo sia delle condizioni di salute dell'ospite sia delle difficoltà da lui incontrate nell'inserimento. L'equipe interna, costituita da medico, infermiere, terapeuta, animatore e ASA si riunisce mensilmente con il compito di:

- Verificare nel periodo dell'inserimento le difficoltà incontrate dall'ospite;
- Attuare tutte le modalità di assistenza ed approccio più idonee a favorire l'inserimento ed il benessere dell'ospite;
- Stilare i Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) contenenti le prescrizioni terapeutiche e riabilitative individuali, nonché le attività di animazione e terapia occupazionale più gradite all'ospite e le attività assistenziali richieste;
- Formulare proposte per il miglioramento della qualità della vita nel CDI.

I familiari vengono informati sui piani di assistenza individualizzati e coinvolti in prima persona dove ciò sia possibile e, per qualsiasi problema possono contattare la referente del CDI o il caposala, che seguono direttamente l'inserimento dell'ospite.

DIMISSIONI

Le dimissioni, oltre che per espressa volontà dell'utente, avvengono:

- Quando il piano di recupero dell'autonomia psico-fisica è stato completato ed il nucleo familiare, opportunamente supportato dai servizi territoriali, è in grado nuovamente di far fronte al carico assistenziale;
- Quando la verifica dei risultati del progetto, fatta anche con la famiglia, determina l'impossibilità di proseguire l'intervento in regime diurno e si rende necessario il ricovero in regime residenziale.

In caso di mancato pagamento della retta entro i termini convenuti si procederà alla dimissione dell'ospite ed al recupero del credito per vie legali, fermo restando l'obbligo per la società che gestisce i servizi di attivarsi con il comune di residenza e con la ASST competente, affinché le dimissioni avvengano in forma assistita.

COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

Il coinvolgimento dei familiari avviene in tutte le fasi dell'inserimento dell'utente nel servizio. Ciò è importante al fine di avvicinare il familiare al servizio, evitare il manifestarsi di aspettative distorte, responsabilizzare il familiare, supportarlo nella propria funzione assistenziale e renderlo parte integrante del “ progetto individuale di intervento”.

Nel corso di presentazione dei servizi all'utente, viene consegnata ai familiari la carta dei servizi.

Il familiare viene invitato ad accompagnare il parente il primo giorno di attivazione del servizio, al fine di conoscere direttamente la struttura, gli operatori ed il funzionamento del C.D.I.

E' tenuto a consegnare agli operatori, all'atto dell'inserimento:

- a) farmaci e indicazione sulla terapia;
- b) precisazioni su dieta alimentare;
- c) copia tessera sanitaria e esenzione ticket;
- d) precedenti cartellini ospedalieri;
- e) nominativo medico di base;
- f) ausili vari (es. pannoloni);
- g) cambio biancheria per emergenza;
- h) nominativo parente di riferimento;

L'utente, se in grado, deve essere coinvolto in tutte le fasi che lo riguardano: presentazione, definizione del progetto, verifica.

I SERVIZI FORNITI

Assistenza sanitaria e diretta

Gli ospiti del Centro Diurno Integrato sono seguiti dal medico responsabile del CDI (pur rimanendo a carico del medico di medicina generale), da un terapeuta della riabilitazione, da infermieri e da ausiliari socio-assistenziali. E' garantita la consulenza specialistica di un medico fisiatra.

Agli utenti viene assicurata la distribuzione dei farmaci ed ogni altra prestazione infermieristica necessaria.

Dal punto di vista assistenziale al momento dell'ammissione nel C.D.I. viene redatto dall'equipe di assistenza (medici, infermieri, terapisti ed a.s.a.) un piano assistenziale personalizzato (PAI) per ogni utente, in cui sono indicati gli interventi e gli obiettivi di recupero o mantenimento che ci si pone. Tale piano è predisposto in accordo con i familiari e con

l'utente stesso. Vengono attuati trattamenti riabilitativi su prescrizione medica.

A richiesta è possibile usufruire del servizio di lavanderia e della parrucchiera.

Attività di animazione

Sono previsti momenti di animazione e di socializzazione sia a metà mattina che nel pomeriggio. In particolare gli utenti possono seguire:

- attività di laboratorio creativo e bricolage;
- feste ed altri momenti ricreativi come la tombola ed i giochi delle carte;
- momenti di approfondimento culturale come la lettura del giornale o la lettura ed il commento da parte di volontari di libri di narrativa;
- nella bella stagione vengono organizzate settimanalmente le merende in giardino e le gite.

Fornitura del materiale sanitario e dei farmaci

Viene fornito tutto il materiale necessario per l'igiene personale, escluso gli ausili per incontinenti, ed il materiale necessario per i trattamenti fisioterapici ed infermieristici. Non vengono forniti i farmaci, che devono essere prescritti a ciascun utente dal proprio medico di base.

Trasporto

E' previsto un servizio di trasporto all'apertura del C.D.I. ed alla chiusura. Tale servizio è operativo dal lunedì al venerdì per gli utenti residenti nel territorio di Montichiari. Il trasporto degli utenti in altri orari è a carico dei parenti. I responsabili del servizio di trasporto dell'utente dal domicilio al CDI e viceversa svolgono la loro attività mantenendo un comportamento conforme alla diligenza, garantendo anche la sorveglianza degli ospiti.

Il servizio di riabilitazione

Il servizio è svolto da due terapisti della riabilitazione coordinati dal responsabile sanitario e dal medico fisiatra. L'attività si svolge dal lunedì al venerdì nella palestra e negli spazi del CDI (ginnastica di gruppo), anche con l'aiuto di adeguate attrezzature.

LE ABITUDINI DEL SERVIZIO

Il CDI è aperto dal lunedì al venerdì tutto l'anno con il seguente orario: 8.00 apertura e 19.00 chiusura. Nei giorni festivi infrasettimanali è chiuso. E' possibile frequentare il CDI esclusivamente il mattino (compresa la prima colazione ed il pranzo) oppure solo nel pomeriggio (compresa la cena).

Orario dei pasti

Colazione	h 8,00/9,00
Pranzo	h 12.00
Cena	h 18.00
dalle ore 13,30 alle ore 15 riposo pomeridiano	

Uscite

E' sempre possibile per gli ospiti uscire per recarsi a casa dei parenti o per altre necessità, purchè ne sia garantita la sicurezza e la struttura sia sollevata da responsabilità per il periodo in cui al personale non è possibile effettuare la vigilanza sugli ospiti.

Al fine di garantire la sicurezza degli ospiti, si sono regolamentate le uscite dalla struttura secondo questi criteri: le uscite degli ospiti devono essere autorizzate dal direttore sanitario o dal medico in servizio. Pertanto gli ospiti o i loro parenti devono, prima dell'uscita, compilare un modulo di richiesta e di assunzione di responsabilità che troveranno in portineria.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri è opportuno evitare rumori e moderare il volume della radio e della televisione in particolare dalle ore 13.30 alle ore 15.

Il fumo

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

LA GIORNATA TIPO

In linea con le indicazioni normative, la vita del servizio è svolta nel rispetto delle esigenze e delle caratteristiche individuali degli utenti, nei limiti delle risorse disponibili e dei principi di standardizzazione e di equità cui ci riferiamo.

MATTINO

Dalle ore 08,00 alle ore 09,30: arrivo ed accoglienza degli ospiti; si serve la prima colazione (durante la quale viene distribuita la terapia farmacologica dagli infermieri) o una bevanda calda per gli utenti che consumano la colazione al loro domicilio.

Dalle ore 9,30 alle ore 11.30: doccia assistita per gli utenti che lo richiedono; attività assistenziali varie; terapia riabilitativa individuale o ginnastica di gruppo; attività di animazione, socializzazione e stimolazione cognitiva individuali o di gruppo; distribuzione di una bevanda calda o fresca.

Dalle ore 12.00 alle ore 13.00: viene servito il pranzo.

POMERIGGIO

Dalle ore 13.00 alle ore 14,30: riposo pomeridiano.

Dalle ore 14.30 alle ore 15.30: doccia assistita secondo un calendario settimanale e distribuzione di una bevanda.

Dalle ore 15.30 alle ore 17,30: attività di animazione e socializzazione ordinarie (programmate settimanalmente e mensilmente) e straordinarie (legate alle festività o alle ricorrenze della tradizione popolare, oppure organizzate in collaborazione con realtà ed enti del territorio, o ancora su iniziativa dei familiari e di amici degli ospiti); attività di riabilitazione, cammino assistito, standing, massoterapia e terapie fisiche individualizzate.

Dalle ore 18,00 alle ore 19,00: viene servita la cena e vengono svolti l'attività sanitaria (somministrazione terapie) e i preparativi per il rientro e l'accompagnamento degli utenti presso l'abitazione.

Le rette

RETTE RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Le rette vengono approvate annualmente e di norma sono valide per l'intero anno solare. La retta coincide con il costo complessivo giornaliero, detratto l'importo del contributo regionale.

Le rette di ricovero relative all'anno 2019 sono le seguenti:

RETTE RSA:

posti letto residenti accreditati in stanza doppia	€ 45,60 al giorno
posti letto residenti accreditati in stanza singola	€ 47,80 al giorno
posti letto accreditati non residenti	€ 47,80 al giorno
posti letto non accreditati	€ 71,00 al giorno
posti letto di sollievo	€ 71,00 al giorno

Le rette sono comprensive di tutti i servizi indicati. Le rette di degenza degli ospiti ricoverati nei posti letto accreditati sono comprensive anche degli ausili necessari (pannoloni, ecc.) e dei medicinali. ***Sono escluse dalla retta le spese per visite specialistiche (ticket o spese per ambulanza) o per ottenere pensioni o indennità di accompagnamento.***

Il pagamento dovrà essere effettuato secondo le modalità concordate al momento dell'ammissione.

Il mancato pagamento della retta può determinare la dimissione dell'ospite ed il ricorso alle vie legali per il recupero del credito.

Nel mese di Maggio, dopo l'approvazione del Bilancio di esercizio, viene rilasciata agli ospiti ed ai parenti la dichiarazione prevista ai fini fiscali.

RETTE CENTRO DIURNO INTEGRATO

La retta di frequenza per l'anno 2019 è pari a € **27,15** al giorno ed è così composta:

Fisso	€ 12,60
Quota per colazione e pranzo	€ 7,60
Quota per la cena	€ 4,75
Trasporto	€ 2,20
<i>Totale importo retta giornaliera CDI</i>	€ 27,15

Il servizio di trasporto è garantito solo per i residenti in Montichiari ed esclusivamente negli orari di apertura e di chiusura del centro.

Per i non residenti nel Comune di Montichiari la retta è maggiorata come segue:

Fisso	€ 14,65
Quota per colazione e pranzo	€ 7,60
Quota per la cena	€ 4,75
<i>Totale importo retta giornaliera CDI</i>	€ 27,00



Ufficio Ascolto del Cliente

Il suo è un:

- RECLAMO**
- SUGGERIMENTO**

Lei è:

- OSPITE**
Cognome e Nome: _____

Reparto: _____

- PARENTE (Cognome e Nome)** _____

dell'Ospite (Cognome e Nome): _____

Reparto: _____

Cosa è successo? (indicare brevemente la motivazione al reclamo o al suggerimento)

Dove e quando è successo l'accaduto? (luogo, data, orario, ecc.)

Cosa richiede e/o suggerisce?

Redatto il (data) _____

Firma

La Direzione si impegna a dare risposta dell'azione preventiva o correttiva intrapresa entro 15 giorni dal ricevimento della presente



**QUESTIONARIO ANNUALE DI SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

<p>In quale reparto è ospitato il suo familiare?</p> <p>Se Lei, invece, è un ospite, in quale reparto risiede?</p>	<p><input type="checkbox"/> Orchidea (Piano terra)</p> <p><input type="checkbox"/> Girasole (Piano Primo)</p> <p><input type="checkbox"/> Tulipano (Piano Secondo)</p>	
Aspetti generali		
<p>1. Come giudica globalmente il servizio offerto dalla nostra struttura?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>2. Come valuta la sollecitudine, l'attenzione e, in generale, la cura che il nostro personale riserva agli anziani?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>3. Come valuta il servizio amministrativo (pratiche di ammissione, bollettini rette, informazioni...)?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
Prestazioni assistenziali		
<p>4. Come giudica la qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti (igiene personale quotidiana,</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

bagno settimanale)?		
5. Cosa pensa dell'assistenza medica fornita agli ospiti?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
6. Come valuta l'assistenza infermieristica?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
7. Come valuta il servizio di fisioterapia?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
8. Come valuta le attività di animazione?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
9. Come valuta la prontezza di risposta ai bisogni dell'ospite?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
Prestazioni alberghiere		
10. Cosa pensa della qualità del cibo?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____

	rispondere	
11. Come valuta il servizio di refezione (preparazione tavola, distribuzione pasti...)?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
12. Come giudica il comfort degli ambienti (stanze degli ospiti e locali comuni)?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
13. Ritiene che la pulizia e l'igiene degli ambienti sia:	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
14. Come valuta il servizio di lavanderia-guardaroba?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
15. Come valuta l'accessibilità al reparto in merito agli orari di visita?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
Comunicazione, Tutela, Sicurezza		
16. Come valuta la relazione dell'ospite con i medici?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____

<p>17. Come valuta la relazione dell'ospite con gli infermieri?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>18. Come valuta la relazione dell'ospite con gli operatori?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>19. Come valuta la relazione dell'ospite con i volontari?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>20. Ritiene che la riservatezza e il pudore dell'ospite siano rispettati?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>21. Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>22. Vuole indicarci quali miglioramenti, secondo lei, possiamo apportare all'assistenza degli anziani?</p>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	



**QUESTIONARIO ANNUALE DI SODDISFAZIONE
DEI SERVIZI OFFERTI
CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Aspetti generali		
1. Come giudica globalmente il servizio offerto dalla nostra struttura?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
2. Come valuta la sollecitudine, l'attenzione e, in generale, la cura che il nostro personale riserva agli anziani?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
3. Come valuta il servizio amministrativo (pratiche di ammissione, bollettini rette, informazioni...)?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
Prestazioni assistenziali		
4. Come giudica la qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti (igiene personale quotidiana, bagno settimanale)?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____

<p>5. Cosa pensa dell'assistenza medica fornita agli ospiti?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6. Come valuta l'assistenza infermieristica?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7. Come valuta il servizio di fisioterapia?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8. Come valuta le attività di animazione?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9. Come valuta la prontezza di risposta ai bisogni dell'ospite?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Prestazioni alberghiere</p>		
<p>10. Cosa pensa della qualità del cibo?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>11. Come valuta il servizio di refezione (preparazione tavola, distribuzione pasti...)?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>12. Come giudica l'adeguatezza degli spazi dedicati al Centro Diurno Integrato?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>13. Ritiene che la pulizia e l'igiene degli ambienti sia:</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>14. Qualora lei ne usufruisca, come valuta il servizio di trasporto?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Comunicazione, Tutela, Sicurezza</p>		
<p>15. Come valuta la relazione dell'ospite con i medici?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>16. Come valuta la relazione dell'ospite con gli infermieri?</p>	<p>A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere</p>	<p>NOTE E SUGGERIMENTI:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

	rispondere	
17. Come valuta la relazione dell'ospite con gli operatori?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
18. Come valuta la relazione dell'ospite con i volontari?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
19. Ritiene che la riservatezza e il pudore dell'ospite siano rispettati?	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
20. Come valuta la gentilezza e la disponibilità personale del	A. Eccellente B. Buono C. Sufficiente D. Insufficiente E. Molto carente F. Non ho elementi per rispondere	NOTE E SUGGERIMENTI: _____ _____ _____
21. Vuole indicarci quali miglioramenti, secondo lei, possiamo apportare all'assistenza degli anziani?	_____ _____ _____ _____ _____ _____	



MONTICHIARI MULTISERVIZI S.r.l.
con Unico Socio

Richiesta Servizio Parrucchiera Prestazioni Extra

Rsa Casa Albergo per Anziani

Il sottoscritto/a _____ in qualità di
_____ del/della Sig./Sig.ra _____ Ospite della RSA Casa Albergo
per Anziani

C H I E D E

Il servizio di Parrucchiera per il/la Sig./Sig.ra _____
nel giorno _____
oppure
in via continuativa (da specificare) _____

Il trattamento richiesto è il seguente:

- Messa in Piega € 10,00
- Colore € 15,00

Montichiari, _____

In fede

MONTICHIARI MULTISERVIZI SRL con Unico Socio
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte del Comune di Montichiari
Sede Legale P.zza Senatore Mario Pedini 1 25018 Montichiari (BS)
Sede amministrativa e operativa Viale Marconi, 115 25018 Montichiari (Bs) – Tel. 030.961400 – fax 030.96.4344
e-mail: info@aziendaservizisocialimontichiari.it



MONTICHIARI MULTISERVIZI S.r.l.
con Unico Socio

Richiesta Servizio Parrucchiera

CDI c/o Rsa Casa Albergo per Anziani

Il sottoscritto/a _____ in qualità di
_____ del/della Sig./Sig.ra _____ Ospite del CDI c/o la RSA Casa
Albergo per Anziani

CHIEDE

Il servizio di Parrucchiera per il/la Sig./Sig.ra _____
nel giorno _____
oppure
in via continuativa (da specificare) _____

Il trattamento richiesto è il seguente:

- | | |
|---|---------|
| <input type="checkbox"/> Messa in Piega | € 10,00 |
| <input type="checkbox"/> Taglio | € 10,00 |
| <input type="checkbox"/> Colore | € 15,00 |

Montichiari, _____

In fede
