

CARTA DEI SERVIZI



Aggiornamento Settembre 2024
con DGR 2569/2014

Ente certificato: ISO 27001 - ISO 9001
UNI 10881 - ISO 37001 - ISO 45001

INDICE

1. CHI SIAMO	4
2. LA MISSION	4
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI	5
4. IMPEGNI E PROGRAMMI	6
5. SERVIZI	6
6. RSA.....	7
7. L’HOSPICE	14
8. LA CASA ALBERGO	20
9. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO	25
10. IL SERVIZIO DI RSA APERTA	30
11. LE CURE DOMICILIARI	32
12. LA QUALITÀ COME VALORE	37
13. DOCUMENTAZIONE	40
14. ACCESSIBILITÀ SEDE	41



PREMESSA

La carta dei servizi nasce per descrivere i servizi erogati dal nostro Istituto, raccontando le modalità con cui assistiamo le **persone fragili del nostro territorio** e gli impegni di miglioramento continuo delle nostre attività rispetto alle esigenze degli ospiti e degli utenti.

È un documento previsto dalla normativa vigente, che diventa uno strumento indispensabile per costruire una relazione con le persone che ogni giorno entrano nel nostro Istituto: familiari, ospiti, utenti, dipendenti, ATS, ASST e i cittadini della nostra città hanno un ruolo importante nel segnalare eventuali spunti e aree di miglioramento.

Questo documento è infatti un punto di incontro, un punto di partenza per costruire un dialogo costruttivo e continuare ad assistere nel migliore dei modi le persone fragili del nostro territorio.



1. CHI SIAMO

Dal 1879 la città di Busto Arsizio ha una realtà che si prende cura delle sue persone, con grande professionalità e attenzione: l'Istituto La Provvidenza. Nato grazie alla volontà e alla generosità degli abitanti della città, l'Istituto opera quotidianamente per trasformare in fatti concreti quei **valori della carità cristiana che lo ispirano**, così come era nei desideri dell'allora Prevosto Monsignor Giuseppe Tettamanti.

Oggi le nostre cure sono rivolte principalmente alle **persone anziane, autosufficienti e non**. Al loro bisogno di essere accuditi, accolti, curati e supportati dedichiamo la nostra struttura e i continui investimenti fatti per ampliarla, migliorarla e trasformarla in un punto di riferimento dell'assistenza di qualità.

Nel nostro Istituto le complesse necessità di ogni persona sola, fragile e/o con difficoltà fisiche trovano le migliori risposte, grazie all'integrazione fra prestazioni sanitarie, assistenziali e sociali.

2. LA MISSION

L'Istituto è basato sull'assunto che la persona non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è un individuo che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali in un ambiente strutturato, in funzione dei suoi bisogni psicofisici, mantenendo la propria individualità e nel rispetto della propria dignità personale.

Allo stesso modo, l'Istituto s'impegna verso i lavoratori che rappresentano la vera forza dell'organizzazione garantendo loro la promozione e l'opportunità di crescita con la consapevolezza che la qualità delle prestazioni socio-assistenziali dipende soprattutto dalle qualità umane e professionali dei propri operatori.



3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei **diritti degli utenti** (pazienti e familiari), garantendo parità di trattamento. L'uguaglianza va intesa come **divieto di qualsiasi discriminazione** non giustificata, ma non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti, i quali godono invece di un Piano Assistenziale Individualizzato.

Diritto di scelta

La struttura è impegnata, compatibilmente con le proprie esigenze organizzative, a erogare i propri servizi offrendo ai pazienti la più **ampia opportunità di scelta**.

Imparzialità e continuità

L'Istituto si impegna a garantire l'assoluta **imparzialità nell'erogazione delle prestazioni** fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi. Si impegna inoltre a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

Efficacia ed efficienza

L'Istituto ha come obiettivo **l'aumento del livello di qualità di vita del paziente**, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni socio-sanitarie. A tal fine vengono utilizzati strumenti di valutazione dei servizi secondo i **criteri di efficacia e di efficienza**. L'amministrazione garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa dando la possibilità agli utenti di accedere alle informazioni che li riguardano, nel rispetto dei regolamenti in materia.

Partecipazione

La partecipazione dei pazienti si realizza attraverso un **efficace sistema di informazione** sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso; l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona; la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute. Chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

DIRITTI DEL PAZIENTE

Il paziente ha diritto:

- di ricevere **cure e assistenza attente**, complete e professionali;
- alla segretezza di tutti i dati relativi alla sua patologia e a ogni altra circostanza che lo riguardi, rispettando le normative vigenti legate alla privacy;
- a un'**informazione esauriente e comprensibile** in merito alle prestazioni effettuate;
- di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere risposte chiare e imminenti.

DOVERI DEL PAZIENTE

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore.

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

- chi entra in struttura è invitato ad avere un **comportamento rispettoso** delle persone e delle cose: pazienti, personale, ambienti;
- ciascuna persona deve **rispettare la tranquillità degli altri degenti**, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio;
- il paziente deve rispettare gli orari che regolano l'attività dell'istituto;
- il paziente deve agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza e i servizi ausiliari.



4. IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Istituto La Provvidenza garantisce ai pazienti e alle loro famiglie:

- riservatezza e rispetto della persona;
- l'accesso alla documentazione relativa al suo stato di salute;
- affiancamento al paziente e alla famiglia nell'accettazione della malattia;
- accompagnamento alla morte e l'assistenza al lutto;
- l'informazione continua sulle prestazioni erogate;
- continuità assistenziale.

Gli **impegni e i programmi di miglioramento** rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al **costante miglioramento dei servizi offerti ai pazienti**, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale.

Oltre a quelli previsti dal sistema di qualità secondo le norme ISO 9001 e UNI 10881 stabiliti annualmente dalla Direzione sono da considerarsi obiettivi sempre attuabili:

- incremento della partecipazione delle varie figure professionali a convegni, congressi e corsi di aggiornamento;
- promozione di attività di aggiornamento culturale con la partecipazione a convegni e giornate di studio per Medici e per lo staff di Direzione;
- apertura al territorio.

5. SERVIZI

L'Istituto La Provvidenza è una struttura che eroga servizi diversi rivolti a persone in stato di fragilità, prevalentemente anziani non autosufficienti. Le attività svolte sono:

- **RSA – RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**
- **HOSPICE**
- **CASA ALBERGO**
- **CDI - CENTRO DIURNO INTEGRATO**
- **RSA APERTA**
- **SERVIZI DOMICILIARI**

6. SICUREZZA

- **DIVIETO DI FUMO**

In Istituto è vietato fumare nei reparti e negli spazi comuni. Sono state identificate alcune aree preposte dove è possibile fumare concentrando fino a un massimo di 5 fumatori.

Tali aree sono ben identificate e collocate dove segue:

- Giardino antistante il salone Tiziana Bertolina
- Uscita Padiglione Papa Giovanni XXIII



• INTRODUZIONE APPARECCHIATURE ELETTRICHE NON AUTORIZZATE

In Istituto non è possibile introdurre apparecchiature elettriche che non siano state previamente autorizzate dai referenti interni. Tali apparecchiature devono rispondere ai requisiti previsti in materia dalla normativa europea vigente e recare il codice CE.

7. RSA

La RSA Istituto La Provvidenza è una struttura residenziale destinata a **persone anziane non autosufficienti** che eroga prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e alberghiere mirate alla presa in carico globale delle persone ospitate con lo scopo di garantire il maggior benessere fisico/emotivo/sociale possibile.

La RSA dispone di 357 posti letto accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia e di 28 posti letto accreditati, suddivisi in due Unità Gestionali (UG1-UG3), per un totale di 385 posti.

7.1 I SERVIZI

I servizi offerti possono essere suddivisi in tre macro-aree:

- **Amministrativi**
- **Socio-Assistenziali**
- **Alberghieri**

A) AREA AMMINISTRATIVA

Ufficio Accoglienza

Offre **informazioni circa i servizi offerti**, consegna i documenti necessari alla presentazione della domanda di ammissione, prende in carico le domande di ammissione, su appuntamento accompagna a visitare la struttura.

In una fase successiva all'ammissione, fornisce prezioso aiuto alla famiglia per il disbrigo di pratiche burocratiche quali richieste per invalidità e accompagnamento, richiesta ausili e protesi, attivazione forme di tutela.

Riceve su appuntamento ed è contattabile attraverso i seguenti canali:

0331 358 111 – accoglienza@laprovvidenzaonlus.it

URP

È **disponibile per qualsiasi tipo di richiesta**, comunicazione o segnalazione: ascolta e risponde a segnalazioni da parte degli ospiti e dei loro familiari, accoglie proposte e reclami assicurando una celere risposta e somministra questionari e indagini di gradimento.

Riceve su appuntamento ed è contattabile attraverso i seguenti canali:

0331 358 111 – urp@laprovvidenzaonlus.it

Ufficio Contabilità utenti

Provvede (per i posti letto contrattualizzati) al cambio del medico di medicina generale e rilascia annualmente le certificazioni fiscali. È l'ufficio di riferimento per quanto riguarda i pagamenti delle rette e a cui indirizzare ogni richiesta di documentazione. Riceve su appuntamento.



B) AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

Coordinatore di presidio

È presente in reparto nell'arco della settimana, secondo turni prestabiliti.

Ha il compito di **organizzare l'attività interna del reparto** e sorvegliarne il regolare svolgimento. Per gli ospiti e i loro familiari rappresenta il primo punto di riferimento per segnalare esigenze, avere informazioni e raccogliere eventuali reclami.

Personale Ausiliario Socio Assistenziale (ASA)

Operatore Socio Sanitario (OSS)

All'interno dell'Istituto operano operatori ASA e OSS, tutti in possesso di attestato di qualifica professionale regionale, preparati e costantemente aggiornati per garantire alti standard **nell'assistenza agli ospiti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e nel soddisfacimento dei loro bisogni**. Sempre attenti a preservare le abilità mantenute e con attenzione alla relazione e alla sfera emotiva, sono presenti in reparto h24.

Il servizio svolto da questi operatori è definito in base al Piano di Assistenza Individuale (PAI) redatto in équipe multi disciplinare per ogni persona ospitata e condiviso con l'utente e la sua famiglia.

Gli Infermieri

Il personale infermieristico che opera in struttura è in possesso dei titoli abilitanti all'esercizio professionale e iscritto al relativo Ordine (OPI). Anche il personale Infermieristico opera in base a quanto stabilito nel PAI e garantisce la **corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche** stabilite dal Medico. È responsabile dell'assistenza generale e garante del corretto svolgimento delle attività affidate al personale di supporto. È presente all'interno del reparto dalle 7.00 alle 21.00, mentre dalle 21.00 alle 07.00 è presente in struttura con sistema di chiamata che garantisce tempestività degli interventi.

I Medici

Ogni Reparto ha un Medico di riferimento (presente in reparto secondo turni prestabiliti) che, effettuata una **valutazione delle condizioni generali** all'ingresso e periodiche rivalutazioni, **stabilisce l'iter clinico** e ne effettua la **sorveglianza** aggiornando il fascicolo socio sanitario. Il Medico è inoltre a disposizione per colloqui con i familiari, al fine di aggiornare la famiglia sulle condizioni psico-fisiche, la loro evoluzione e stabilire insieme le linee generali di intervento. Il Medico è presente in reparto da lunedì a venerdì secondo orari prestabiliti ed esposti in reparto. All'interno della RSA è **sempre presente un medico nell'arco delle 24 ore**.

Il servizio medico è garantito per tutti gli ospiti indipendentemente dalla collocazione su posto contrattualizzato o accreditato. Per i posti non contrattualizzati resta attivo il Medico di Medicina Generale esistente al momento dell'ingresso. All'interno dell'Istituto operano, in regime di convenzione con l'ASST della Valle Olona, e senza costi per l'Utente **Medici specialisti in psichiatria**. Inoltre è disponibile un **Medico Fisiatra** che, oltre alle indicazioni in merito ai trattamenti fisioterapici, si adopera per la prescrizione e fornitura da parte del SSN degli ausili protesici necessari al benessere dell'ospite.

I Fisioterapisti

Un'équipe di fisioterapisti in possesso dei titoli abilitanti, si adopera per il **mantenimento/recupero delle abilità motorie e funzionali degli ospiti**, sia con attività individuali, sia con attività di gruppo. La necessità e il tipo di intervento da attuare sono stabiliti in seguito a valutazione da parte del medico Fisiatra della struttura. L'attività fisioterapica può essere svolta sia nelle palestre dedicate, sia in reparto. La programmazione delle attività e il loro obiettivo è riportato nel PAI.



L'équipe socio educativa

Scopo del loro operare è garantire alle persone ospitate la **miglior qualità di vita possibile**. Partendo dalle storie di ognuno e dalle capacità esistenti, il personale dell'équipe studia per ogni persona un progetto atto a **stimolare la sfera cognitiva, motoria ed emotiva** con interventi mirati e personalizzati.

Il personale religioso

L'istituto dispone di **due cappelle** dove - nel pieno rispetto della libertà di culto degli ospiti - viene celebrata la liturgia Cattolica; viene inoltre garantita, a chi la desidera, l'assistenza spirituale. Lo svolgimento delle attività funebri per i decessi in Istituto è disciplinato da apposito regolamento interno.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Le divise degli operatori hanno colori diversi per permettere il riconoscimento delle diverse figure. Tutti gli operatori, anche di imprese esterne, indossano cartellino di riconoscimento indicante nome, cognome, funzione ed ente di appartenenza.

- Medico:** camice bianco
- Coordinatore:** divisa bianca con profili e pantalone amaranto
- Infermiere:** divisa bianca con profili e pantalone blu
- ASA/OSS:** divisa bianca con inserti "albicocca" e pantalone antracite
- Educatori:** divisa blu con casacca gialla
- Fisioterapisti:** divisa bianca con casacca arancione

C) SERVIZI ALBERGHIERI

La ristorazione

Comprende la colazione, il pranzo, la cena, lo spuntino pomeridiano e la fornitura di acque e bevande. I pasti vengono serviti dal personale assistenziale nel **rispetto dei gusti e delle condizioni cliniche degli ospiti**. La distribuzione avviene nella sala da pranzo o nelle camere per chi ne ha necessità. Durante i pasti principali vengono serviti prima gli ospiti che necessitano di imboccamento.

La cucina è interna alla struttura e risponde ad **alti standard qualitativi e igienici**, secondo le norme di autocontrollo HACCP. Il menù è stagionale e strutturato su quattro settimane. In occasione di feste e ricorrenze vengono proposti menù speciali. La cucina è in grado di preparare diete apposite per particolari condizioni cliniche e diete omogeneizzate.

La lavanderia

Il servizio di lavanderia è incluso nella retta e viene svolto da una **lavanderia esterna** che fornisce quotidianamente la biancheria da letto e da bagno e, due volte a settimana, provvede al lavaggio degli abiti e della biancheria personale. Tutti i capi personali vengono **etichettati e dotati di microchip**.

Servizio Parrucchiera/Estetista

È attivo e compreso nella retta. Può svolgersi in reparto o nel locale dedicato sito al piano terra del Padiglione Papa Giovanni.



Il servizio parrucchiere comprende **taglio e piega** e viene svolto con cadenza regolare ogni 5-6 settimane. Altri servizi (come permanente o colore) sono affidati a un servizio esterno e sono a pagamento. Per gli uomini il taglio della barba è affidato al personale assistenziale.

Il **servizio estetico** si occupa principalmente della cura dei piedi; anche in questo caso il servizio è incluso nella retta.

Servizio Pulizie

La pulizia dello spazio personale dell'ospite (armadio, letto, comodino) è affidato al personale assistenziale. Tutti gli altri spazi sono invece affidati a una impresa esterna che ne garantisce **pulizia e sanificazione quotidiana**.

7.2 LA STRUTTURA

La RSA è suddivisa in 12 nuclei abitativi, distribuiti in tre diversi padiglioni. In ogni reparto sono presenti **camere doppie e singole** dotate di servizi igienici, comodino e armadio personale, sistema di chiamata ed erogazione ossigeno. Ogni reparto è dotato di sala da pranzo-soggiorno, di bagni assistiti, infermeria-studio medico e locali deposito.

Inoltre, presso il piano terra sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari **ampi spazi comuni dedicati alla socializzazione** e attrezzati con distributori di bibite calde e fredde. Sempre ai piani terra sono presenti saloni dedicati alle attività educative, palestre attrezzate per la fisioterapia, un locale dedicato ai servizi di parrucchiera/barbiere. All'interno della struttura sono presenti due Chiese consacrate per le celebrazioni di rito Cristiano Cattolico.

Sono inoltre a disposizione degli ospiti e loro famigliari gli ampi giardini. Tra il Padiglione Papa Giovanni e il Padiglione Mons. Tettamanti è presente un giardino attrezzato per accogliere gli amici a quattro zampe in visita.

7.3 CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

L'Istituto accoglie **persone di ambo i sessi, ultra sessantacinquenni, non autosufficienti**, residenti in Regione Lombardia, con particolare attenzione ai cittadini di Busto Arsizio e al suo territorio storico.

Le persone provenienti da fuori regione possono essere accolte solo nei posti non contrattualizzati con Regione Lombardia.

Non possono essere accolte persone affette da malattie contagiose e malattie psichiatriche attive. In relazione all'età possono essere ammesse persone di età inferiore ai 65 anni, su autorizzazione della ATS.

7.4 CRITERI FORMAZIONE E GESTIONE LISTA D'ATTESA

Formazione e gestione lista di attesa

Per essere inseriti nella lista di attesa è necessario presentare apposita domanda di ammissione corredata dagli allegati richiesti e firmata dal richiedente o ADS/Tutore o familiare di riferimento. Tutta la **documentazione è disponibile sul sito dell'Istituto** o può essere ritirata presso l'Ufficio Accoglienza.

Domanda di ammissione

Gli **allegati richiesti** per la presentazione della domanda sono:

- 1 Certificato di residenza in carta semplice (autocertificazione);
- 3 Stati di famiglia in carta semplice (autocertificazione);



- fotocopia Carta di Identità con validità di almeno 1 anno;
- fotocopia CRS;
- fotocopia eventuale Verbale di Invalidità rilasciato dalla Commissione di 1° Istanza o fotocopia della Domanda di Invalidità, se in corso;
- certificazione medica completa.

Al momento dell'ammissione sarà necessario presentare, in originale, la tessera di esenzione e la CRS. Una volta completata la domanda, questa viene **valutata dalla Direzione Sanitaria** per evidenziare eventuali incompatibilità rispetto all'utenza che può essere accolta. Solo nel caso in cui emergano situazioni sanitarie che impediscano l'accesso viene data tempestiva comunicazione all'interessato, in tutti gli altri casi la domanda è da ritenersi accolta.

La lista segue un criterio prettamente cronologico e, in caso di contemporaneità nella presentazione, vengono privilegiati i residenti a Busto Arsizio e, al fine di garantire la continuità assistenziale, gli utenti già in carico ad altre Unità di Offerta o servizi dell'Istituto.

Resta facoltà della Direzione Sanitaria valutare eventuali situazioni di urgenza sanitaria e/o sociale che comportano una priorità di ingresso indipendentemente dalla data di presentazione.

Dopo la chiamata per l'ingresso, in caso di rifiuto del posto letto, la domanda verrà retrocessa. Durante l'accoglienza viene effettuato un colloquio in cui vengono approfondite le tematiche sanitarie e sociali utili a una presa in carico globale, a favorire la reciproca conoscenza e all'individuazione del reparto più idoneo ad accogliere la persona. Tale scelta tiene in considerazione anche di eventuali preferenze espresse dall'ospite e dai suoi familiari. In questa occasione, se non si è già provveduto in fase di presentazione domanda, è possibile effettuare una **visita guidata della struttura** accompagnati dall'addetta dell'Ufficio Accoglienza.

Accoglienza e Presa in carico

Alla disponibilità del posto letto, il Presidente dispone il nuovo ingresso e l'ufficio Accoglienza contatta l'utente per organizzare l'ingresso.

Gli ospiti vengono accolti in struttura **dal lunedì al venerdì** possibilmente tra le 09.00 e le 11.30 o in altro orario da concordare secondo le esigenze della famiglia e la provenienza del paziente. Il giorno dell'ammissione in struttura l'accoglienza dell'ospite viene effettuata dal personale di reparto che, dopo un primo breve colloquio conoscitivo, accompagna l'ospite e la sua famiglia nel nucleo assegnato, dove vengono illustrati chiaramente gli spazi privati (letto, comodino e armadio) e quelli collettivi (servizi igienici, bagni assistiti, sale da pranzo, sale soggiorno, ecc.). L'ospite viene quindi **accompagnato in camera** per la prima visita con il Medico responsabile del nucleo e con l'Infermiere in turno.

Vengono poi effettuate le valutazioni delle diverse figure professionali che partecipano all'équipe multidisciplinare per la stesura del Piano di Assistenza Individuale, che verrà presentato e condiviso con l'anziano e i suoi familiari nel più breve tempo possibile (max 30gg).

7.5 MODALITA' DI DIMISSIONI

All'ospite è data facoltà di lasciare definitivamente l'Istituto, senza alcuna giustificazione, con **preavviso di almeno 15 giorni**; in caso contrario sarà dovuta la retta per i 15 giorni del mancato preavviso. All'Istituto è data in qualunque momento la facoltà di procedere alla dimissione dell'ospite per motivi sanitari e/o comportamentali non sindacabili, con preavviso di 15 giorni.

In caso di trasferimento interno alla struttura tutte le informazioni cliniche e assistenziali sono immediatamente disponibili al reparto di destinazione, in quanto tutta la documentazione cartacea viene consegnata contestualmente al trasferimento, mentre quella informatizzata resta disponibile da ogni postazione pc.



E' prevista la possibilità del ricollocamento di un ospite in un reparto diverso da quello di ammissione qualora le sue condizioni generali, verificate dall'équipe, determinino l'opportunità di tale spostamento ai fini di una migliore e più efficiente presa in carico dell'ospite stesso.

In caso di **dimissione al domicilio o presso altra struttura** il medico del reparto, in collaborazione con le altre figure professionali, predisporrà relazione clinica che descrive la situazione clinica alla dimissione, il percorso clinico/assistenziale, le terapie in corso, i bisogni assistenziali e le indicazioni per il proseguimento delle cure.

In caso di dimissione al domicilio, su richiesta dell'interessato-familiare, l'Istituto mette a disposizione il proprio personale, fisioterapista e/o infermiere, per una valutazione dell'ambiente ed eventuali necessità di adattamento protesico, fornisce indicazioni e istruzioni in merito all'attivazione delle pratiche relative all'assistenza protesica minore e maggiore, informa l'utente circa i servizi territoriali disponibili e garantisce la continuità assistenziale tramite le dimissioni protette.

La **richiesta di documentazione sociosanitaria** deve essere inoltrata al Responsabile Sanitario dell'Istituto per iscritto ed essere effettuata esclusivamente dall'Utente o ADS o Tutore o Eredi. La documentazione sarà rilasciata, nel rispetto della normativa sulla privacy, in un tempo massimo di giorni 7, senza alcun costo.

7.6 LA GIORNATA TIPO

La mattina

La sveglia, le operazioni di igiene, vestizione e alzata iniziano verso le 6.30 e si concludono indicativamente verso le 9.00. Dalle ore 8.00 alle 9.00 viene servita la colazione in sala da pranzo e nelle camere. In seguito, gli ospiti, in base a un calendario predefinito ed esposto nelle bacheche di reparto, partecipano alle attività Educative e Fisioterapiche.

Il pomeriggio

Dopo pranzo, per gli ospiti che lo desiderano, è previsto un periodo di riposo a letto. Dalle 14.00 alle 17.00 riprendono le attività Educative e Fisioterapiche.

La sera

Intorno alle 19.00 gli ospiti vengono accompagnati a turno nelle loro camere e aiutati nelle varie operazioni (igiene, cambio abbigliamento) in preparazione al riposo notturno. Questa attività si conclude intorno alle 21.00. Le persone che desiderano rimanere alzate più a lungo possono fermarsi nella sala soggiorno del reparto.

I pasti

Tutti i pasti vengono serviti nelle sale da pranzo presenti in ogni reparto o in camera agli ospiti con particolari esigenze.

L'orario dei pasti è:

Colazione: dalle 8.00 alle 9.00;

Pranzo: dalle 11.30 alle 12.30;

Cena: dalle 17.30 alle 18.00 per gli ospiti che necessitano di assistenza; dalle 18.00 alle 18.30 per gli ospiti autonomi.

7.7 ORARIO DI VISITA

L'istituto è aperto tutto l'anno senza alcun periodo di interruzione dei servizi. L'orario di visita è libero **dalle 8.00 alle 20.00**, festivi compresi, nel rispetto delle attività e degli orari di riposo.



In caso di particolari esigenze o condizioni di gravità dei propri congiunti l'Istituto favorisce i familiari che vogliono fermarsi accanto al proprio caro anche in orari diversi.

La **presenza dei familiari durante i pasti è ben accetta** (nei limiti di una persona per volta) con divieto assoluto di avvicinarsi al carrello e di imboccare senza autorizzazione del Medico. Per nessun motivo è possibile assistere nell'assunzione del pasto altri ospiti.

Nei giorni festivi, previo accordo con la Coordinatrice di Presidio e compatibilmente con gli spazi a disposizione, è possibile per i familiari pranzare con il proprio caro.

In relazione alla situazione pandemica e alle normative vigenti potranno intervenire modifiche a quanto sopra indicato, a tutela della salute degli ospiti.

7.8 LE RETTE

Le rette vengono deliberate annualmente dal Consiglio di Amministrazione (per le rette in vigore vedi allegato).

Nella retta **sono compresi tutti i servizi precedentemente descritti**.

Sono **esclusi** dalla retta:

- trasporti non urgenti con mezzo assistito (ambulanza);
- per i soli ospiti su posto non contrattualizzato è esclusa la fornitura dei farmaci e dei presidi assorbenti.

È previsto il versamento di una quota di ingresso forfettaria per il sostenimento dei costi non compresi nella retta (come il servizio di guardaroba, la parrucchiera, ecc).

Per i soli posti in solvenza, in caso di impossibilità di ingresso nel momento della chiamata, è prevista la possibilità di opzionare il posto per l'ospite, per un massimo di 10 giorni, attraverso il pagamento giornaliero della retta alberghiera.

Per la predisposizione e l'inoltro di pratiche di invalidità, accompagnamento e protesica, così come per le relazioni per il Giudice Tutelare non è previsto alcun costo aggiuntivo per l'utente. In caso di richiesta di certificazione specialistica si fa riferimento al tariffario delle visite annesso al presente documento.

Modalità di rilascio certificazioni fiscali: annualmente, nel mese di marzo, viene spedita la certificazione relativa alla quota diretta per la spesa sanitaria per gli adempimenti fiscali (DGR 26316/1997).



8. L'HOSPICE

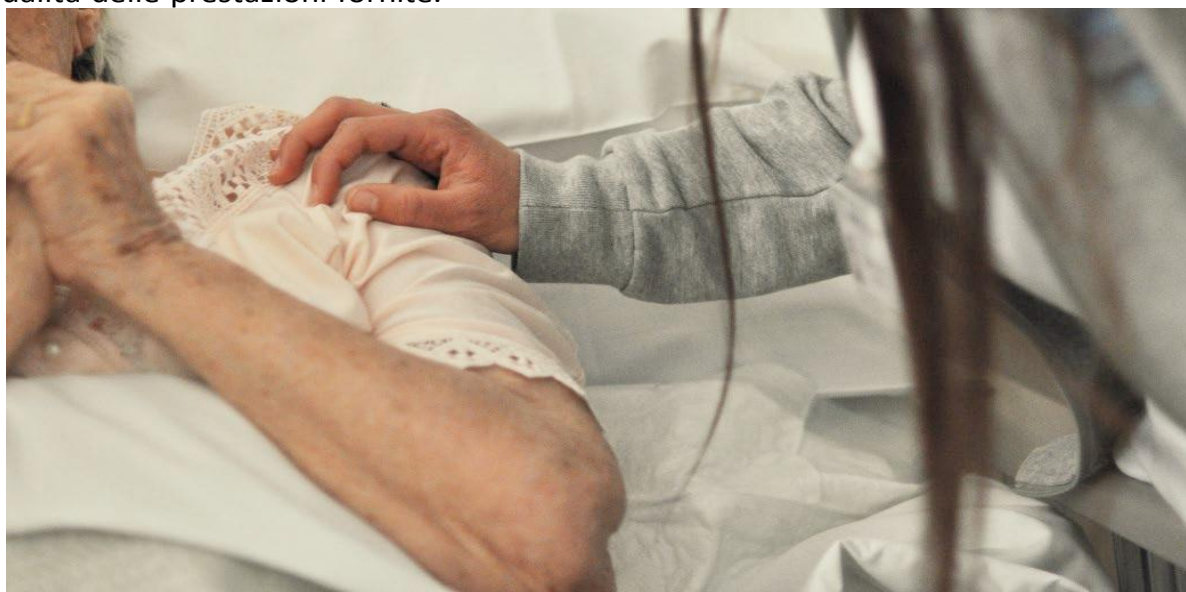
Hospice IL NIDO è un luogo protetto e sicuro che offre la possibilità di **ricevere gratuitamente cure palliative, assistenza al paziente e supporto ai familiari**.

L'Hospice Il Nido è una realtà autorizzata, accreditata e contrattualizzata per n. 8 posti letto con il Servizio Socio Sanitario di Regione Lombardia. La nostra struttura nasce dai valori di accoglienza e sostegno che animano da sempre La Provvidenza e che vengono qui dedicati nello specifico ai malati non guaribili e alle loro famiglie. L'OMS ha definito le cure palliative come un approccio che migliora la qualità di vita di pazienti e famiglie che si confrontano con malattie inguaribili. Grazie a un'identificazione precoce e a un trattamento ottimale dei sintomi e di altre problematiche di natura fisica, psicologica, sociale e spirituale, le cure palliative prevengono e donano un sollievo concreto alla sofferenza del paziente. Hospice IL NIDO nasce per accogliere persone che hanno bisogno di assistenza che non può più essere erogata a casa, perché la sintomatologia legata alla malattia non è più gestibile a domicilio o perché il malato vive solo o in condizioni abitative inadeguate. Nell'Hospice IL NIDO anche i familiari trovano supporto per affrontare il delicato momento della separazione.

Un soggiorno, una cucina, un giardino d'inverno e 8 camere singole, spazi in cui la persona è al centro di un rispettoso approccio multidisciplinare che mira a rispondere a tutti i bisogni di natura fisica, emotiva, psicologica, sociale e spirituale. Un'**équipe di professionisti qualificati e di esperti nelle cure palliative**, capaci di stare al fianco della persona e della sua famiglia, accompagnandoli con competenza e sensibilità momento dopo momento: *"ti ascolto, ti rispetto, ti assisto"*. Le cure palliative rientrano in quella branca della medicina che si occupa di aiutare le persone con malattie inguaribili a rapida evoluzione. Esse comprendono, oltre alle terapie, il sostegno psicologico e sociale, così da alleviare l'ultima fase della vita.

Le cure palliative si caratterizzano per:

- la globalità dell'intervento terapeutico;
- la valorizzazione delle risorse del paziente e della sua famiglia;
- la molteplicità delle figure professionali e non professionali che sono coinvolte nelle cure;
- il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata;
- il pieno inserimento nella rete dei servizi sanitari e sociali;
- l'intensità dell'assistenza globale che deve essere in grado di dare risposte specifiche, tempestive, efficaci e adeguate;
- la continuità delle cure fino all'ultimo istante di vita;
- la qualità delle prestazioni fornite.



8.1 LA STRUTTURA

La struttura dispone di **8 camere singole**, dotate di poltrona letto per i familiari, bagno attrezzato per disabili, gas medicali, aspiratori, sistemi vocali di chiamata e televisore. Il rispetto delle abitudini del paziente è la prerogativa del servizio offerto in Hospice; pertanto, il paziente può personalizzare la propria stanza portandovi oggetti di uso comune (radio, cd musicali, ecc.) o di valore affettivo (fotografie, ecc.). L'organizzazione è orientata a favorire la presenza dei familiari accanto al paziente. Gli altri luoghi che caratterizzano la struttura sono: il soggiorno, la cucina e il giardino d'inverno. L'uso della cucina di reparto è consentito ai pazienti e ai familiari in visita. La cucina di reparto potrà essere utilizzata per preparare alimenti che potranno essere consumati solo ed esclusivamente dal paziente e dal suo familiare; l'Istituto declina ogni responsabilità legata all'uso della cucina di reparto da parte dei pazienti e dei familiari.

All'interno dell'Hospice vengono garantiti i seguenti servizi:

- l'assistenza Medica e specialistica;
- l'assistenza Infermieristica;
- l'assistenza socio sanitaria;
- la cura della persona;
- attività di supporto psicosociale;
- l'assistenza spirituale;
- servizio alberghiero;
- volontariato presente in struttura.

Sono esclusi i seguenti servizi:

- servizio lavanderia;
- trasporti;
- accompagnamento per visite mediche;

8.2 COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Per accedere al ricovero in Hospice occorre la prescrizione del Medico di Medicina Generale oppure la richiesta del Medico di Unità Operativa Ospedaliera. La **domanda di ricovero** viene presentata direttamente presso l'Hospice dall'interessato, dai familiari o da specialisti ospedalieri, utilizzando l'apposito modulo "Scheda per Richiesta di Presa in Carico in Cure Palliative" disponibile presso l'Hospice o scaricabile dal sito internet:

www.laprovvienzaonlus.it/hospice

Si raccomanda di **allegare le relazioni cliniche** nonché ogni altra documentazione atta a fornire le informazioni necessarie alla corretta valutazione del paziente. L'Istituto effettuerà la valutazione dell'utente e il colloquio di presa in carico entro 24 ore dalla ricezione della richiesta.

In caso di emergenze segnalate dal MMG o dal Medico Ospedaliero la presa in carico del paziente avverrà **entro 24 ore**, salvo indisponibilità di posti letto. Effettuato il colloquio, necessario alla presa in carico, si daranno indicazioni alla famiglia per il ricovero o la richiesta verrà posta in lista d'attesa mettendo in evidenza: l'età del paziente, la presenza di urgenza sanitaria e/o sociale.

8.3 L'AMMISSIONE ALL'HOSPICE

Il ricovero è subordinato all'assenso espresso dall'interessato o dai suoi familiari che vengono preventivamente informati sulle caratteristiche del reparto e sugli obiettivi del trattamento. È possibile visitare l'Hospice, con la Coordinatrice e/o l'Assistente Sociale dell'Hospice, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00 previo appuntamento telefonico.



L'accoglienza in Hospice

La procedura di accoglienza segue fasi precise così riassumibili: colloquio preliminare; visita del reparto e informazioni circa il funzionamento. Il giorno dell'ingresso è prevista la **visita medica e il colloquio con il paziente, i familiari e l'équipe**.

Cosa portare il giorno del ricovero

Il giorno del ricovero **occorre portare i seguenti documenti**: l'impegnativa del MMG o Medico ospedaliero con la richiesta di ricovero in Hospice, la Carta d'Identità, il Codice Fiscale, la Tessera Sanitaria ed eventuali esenzioni, l'eventuale attestazione di invalidità o la relativa domanda nonché gli esami o le cartelle cliniche precedenti e la terapia in corso. È necessario portare con sé il necessario per l'abbigliamento e per l'igiene personale. L'Istituto favorisce la massima libertà rispetto al proprio abbigliamento e invita i pazienti a scegliere ciò che li aiuta a mantenere la cura di sé e la dignità personale. Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

8.4 LA VITA IN HOSPICE

I pasti

I pasti sono cucinati all'interno della struttura con **particolare attenzione alle richieste e alle esigenze sanitarie dei pazienti**. Il menu settimanale è esposto nella bacheca di reparto a disposizione dei pazienti e dei familiari e varia stagionalmente con attenzione a eventuali diete speciali. Il familiare che presta assistenza ha la possibilità di consumare gratuitamente il pasto con il proprio caro.

Orari di visita

L'Hospice favorisce la **presenza di un familiare o di un'altra persona vicina al paziente** nell'arco delle 24 ore. Gli altri familiari, amici e/o conoscenti possono accedere alla struttura, tutti i giorni, dalle 8 alle 20. Si raccomanda ai visitatori la massima discrezione, un uso limitato del telefono cellulare e il rispetto della privacy degli altri degenti. Non è consentito sostare all'interno delle camere in più di 2 persone per volta. Eventuali eccezioni sugli orari di visita saranno definite con la Coordinatrice e il Medico Responsabile dell'Hospice.

Criteri di formazione delle liste d'attesa

L'Hospice nella costituzione della lista di attesa adotta i seguenti principi: definizioni ai sensi della legge 38, criteri di eleggibilità previsti DGR 5918/2016 e la DGR 1046/2018, strumenti di valutazione multidimensionale validati.

La lista d'attesa è gestita secondo il criterio cronologico tenuto conto della data di presentazione della domanda.

Costituiscono, tuttavia, motivi di deroga al suddetto criterio:

- la presenza di urgenza sanitaria ovvero la presenza di sintomi refrattari, sintomi non controllati al domicilio che necessitano per esempio della titolazione del farmaco;
- la presenza di urgenza sociale ovvero l'assenza di un caregiver per l'assistenza h24 o, in caso di presenza di caregiver, la sua fragilità e la sua incapacità di farsi carico dell'assistenza sanitaria e assistenziale del proprio familiare;
- l'età del Paziente, dovendo dare precedenza - in caso di sussistenza delle condizioni di cui ai precedenti punti – al Paziente più giovane.



Medico di Cure Palliative

È colui che si prende cura del paziente, occupandosi del controllo del dolore e degli altri sintomi. L'attenzione si sposta dagli obiettivi di guarigione, alla **ricerca della maggiore qualità di vita possibile**. È responsabile dell'équipe, effettua le valutazioni mediche e imposta il percorso terapeutico assistenziale concordandolo con il paziente e con la sua famiglia.

Infermiere

È la figura più vicina al paziente e ai familiari. Spesso è a conoscenza dei desideri, delle paure, e dei problemi più strettamente legati alla fisicità del malato. **Offre supporto e comunica ai familiari i principi assistenziali** e si occupa della somministrazione dei farmaci. Rileva le priorità e individua le situazioni di urgenza, valutando la risposta alle terapie.

Operatore Socio Sanitario

È colui che partecipa alla soddisfazione dei **bisogni primari** del paziente sia dal punto di vista fisico che da quello relazionale. Collabora con l'Infermiere nelle pratiche quotidiane di igiene e cura del paziente.

Psicologo

Lavora in maniera integrata con l'équipe. L'intervento psicologico è rivolto principalmente ai pazienti e ai familiari con l'obiettivo di individuare eventuali punti deboli e **risorse familiari** che il tempo della malattia inguaribile fa vivere al paziente e al suo contesto familiare.

Assistente Sociale

Si occupa del **mondo relazionale del paziente, della sfera emotiva, dei desideri**. È disponibile per colloqui individuali o di gruppo e per risolvere problemi anche di tipo pratico. L'Assistente Sociale inoltre supporta e indirizza la rete familiare in relazione agli aspetti organizzativi e burocratici.

Assistente Spirituale

Fa parte dell'équipe curante e su richiesta del paziente o dei familiari offre la possibilità di un **sostegno nel momento della malattia e nel difficile confronto con la fine della vita**. La vicinanza di questa figura e il percorso spirituale saranno declinati secondo la fede e la storia personale di ciascuno. L'assistente Spirituale è reperibile in orario diurno per i Sacramenti, per il conforto dei familiari nel momento del decesso e per la benedizione della salma.

Volontari

Sono una presenza e una risorsa preziosa per i pazienti, per i familiari e anche per il personale della struttura. Il volontario vive con i pazienti una relazione di condivisione, costruendo una relazione di vicinanza e di sostegno con i pazienti e con i familiari.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Le divise degli operatori hanno colori diversi per permettere il riconoscimento delle diverse figure.

Tutti gli operatori, anche di imprese esterne, indossano cartellino di riconoscimento indicante nome, cognome, funzione ed ente di appartenenza.

Medico: camice bianco

Coordinatore -Infermiere – OSS: polo bianca con colletto e profilo verde, pantalone grigio con profilo verde, felpa grigia

Educatori: divisa blu con casacca gialla

Fisioterapisti: divisa bianca con casacca arancione

8.5 NORME ETICHE DEGLI OPERATORI

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra il paziente, la famiglia e gli operatori, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo agli operatori, i quali manterranno un **atteggiamento professionale e rispettoso** dell'ambiente in cui operano.

8.6 MODALITA' DI DIMISSIONE

1. *Trasferimento da altra unità operativa, dal domicilio o da RSA*

Per quanto riguarda il trasferimento da altra unità operativa o dal domicilio vale quanto previsto per l'ingresso.

Non è consentito il trasferimento dei Pazienti dalla RSA all'Hospice, nel rispetto di quanto previsto dalla DGR n. IX/4610 del 28.12.2012 e n. X/5918 del 28.11.2016.

2. *Trasferimento verso altra unità operativa o RSA*

Il trasferimento di un Paziente verso altre unità operative o verso RSA è praticabile qualora vi siano le condizioni cliniche e sociali per poterlo effettuare.

All'atto del trasferimento/dimissione, è previsto il rilascio all'utente della relazione di dimissione in cui sono riportati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, la necessità di trattamenti successivi e altre informazioni utili.

In caso di trasferimento c/o la RSA dell'Istituto La Provvidenza il trasferimento delle informazioni relative al Paziente sarà effettuato direttamente dal reparto di dimissione verso il reparto di accoglienza, sarà consegnata al reparto di accoglienza la cartella cartacea mentre la parte informatizzata sarà direttamente a disposizione del nuovo reparto all'interno della cartella sanitaria del programma The.0.

3. *Dimissione*

In caso di cessazione del contratto di ricovero in Hospice, per qualsivoglia motivo, e di rientro al domicilio, la dimissione del Paziente avverrà in forma protetta al fine di garantire la continuità assistenziale. L'Assistente Sociale dell'Istituto contatterà, quindi, i soggetti preposti di riferimento (Medico di Medicina Generale, Servizi Sociali del Comune di appartenenza) per organizzare le dimissioni, garantire la prosecuzione dell'assistenza al domicilio e stabilire la data di rientro.



8.7 COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La copia della cartella clinica può essere richiesta gratuitamente dall'interessato o da un suo delegato munito di delega scritta: la consegna avverrà entro 7 giorni. La cartella clinica verrà consegnata solo all'interessato o a un suo delegato.



9. LA CASA ALBERGO

È una struttura a favore di **anziani autosufficienti, di entrambi i sessi**, rispondenti ai requisiti previsti dal Piano Socio Assistenziale (P.S.A.) di Regione Lombardia e dalle vigenti normative. La struttura si propone di garantire agli ospiti, oltre a vitto e alloggio, e ai servizi a essi collegati (lavanderia), interventi di natura socio-assistenziali a supporto delle attività di vita quotidiana, che favoriscano il mantenimento dell'autonomia fisica e psicologica residua.

La struttura offre anche momenti di condivisione, al fine di valorizzare e stimolare le capacità personali (affettive, intellettive, espressive, manuali) e di favorire la socializzazione e la vita di relazione.

La Casa Albergo non è un ospedale, né una clinica, né, comunque, una casa di cura o simili, e non è, quindi, abilitata e obbligata a effettuare prestazioni sanitarie.

La struttura in caso di urgenza, a mezzo di suo personale qualificato, ha in qualsiasi momento ogni più ampia facoltà di richiedere e disporre l'immediato ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera. La responsabilità di decidere e/o prescrivere/variare eventuali cure o terapie di cui l'ospite necessitasse è rimessa alla decisione e responsabilità del medico MMG personale dell'ospite stesso che deve darne comunicazione scritta all'Infermiera della Casa Albergo.



9.1 I NOSTRI SERVIZI

Servizio socio-assistenziale

L'assistenza sanitaria è fornita dal **Medico di Medicina Generale dell'ospite** cui compete la responsabilità terapeutica. La struttura richiede all'ospite e/o al Delegato di indicare per iscritto, prima dell'ingresso nella Casa Albergo, il nominativo del medico curante dell'ospite stesso. Qualora dovesse insorgere nell'ospite, in qualsiasi momento nel corso del rapporto, una condizione di non autosufficienza o la necessità di un ricovero di lunga degenza, ritenuta tale dal medico curante e/o dalla Direzione Sanitaria della struttura, l'Amministrazione ha facoltà di richiedere e disporre, le dimissioni dell'ospite programmate e concordate con i familiari. Qualora le condizioni dell'ospite richiedano servizi e prestazioni di carattere socio-sanitario, infermieristico o riabilitativo diversi da quelli forniti ordinariamente dalla Casa Albergo, l'ospite, anche per il tramite dei familiari, dovrà attivarsi autonomamente per l'avvio degli interventi necessari, previa autorizzazione dell'Amministrazione e dovrà corrispondere ogni conseguente onere. Sono escluse dalla retta le spese sostenute per l'acquisto di farmaci, le spese per i trasporti e le spese relative a visite specialistiche, esami clinici e altre prestazioni sanitarie similari.

È presente in struttura la **Coordinatrice Infermieristica** che coordina le figure assistenziali a disposizione degli anziani. È previsto inoltre il servizio di supporto all'igiene alla persona, solo su richiesta dell'ospite.

Servizio alberghiero

Vengono offerti i seguenti servizi:

- **Il servizio di pulizia della camera e il cambio della biancheria** da letto, effettuati tra le ore 8.00 e le ore 11.00 e in ogni circostanza in cui tali interventi si rendano necessari. Durante le operazioni di pulizia l'ospite dovrà lasciare libera la camera, fatta eccezione per problemi legati a motivi di salute;
- **Il servizio di lavanderia, di riassetto e di stiratura della biancheria personale;**
- È previsto, un giorno a settimana secondo programmazione mensile, **il servizio di parrucchiere e di pedicure;**
- **Il vitto** consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena. Le diete particolari debbono essere proposte dal medico curante (che dovrà rilasciare idonea dichiarazione scritta) e dovranno essere comunicate all'Amministrazione. Compatibilmente con le esigenze di servizio e le disponibilità della cucina, e con idoneo preavviso, possono essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero.

In caso di momentaneo bisogno i pasti potranno essere serviti in camera.

Servizi socio-educativi e attività motoria

La Casa Albergo propone al fine di agevolare i rapporti relazionali tra gli ospiti, **attività ricreative e culturali**. Organizza servizi di biblioteca e musica e garantisce un servizio religioso di culto cattolico. Garantisce altresì la presenza di una assistente sociale a disposizione dell'ospite.

Agli anziani è data la possibilità di partecipare alle **attività motorie di gruppo** organizzate in struttura dal personale dell'area fisioterapica.

Comportamenti e rapporti interpersonali

Gli ospiti devono tenere, fra di loro e con il personale della struttura, **rapporti di reciproco rispetto e comprensione**. Il Responsabile resta a disposizione degli ospiti per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza di qualsiasi tipo nei servizi prestati dalla struttura.

L'ospite è invitato a curare la propria igiene e immagine personale, in ogni suo aspetto, per se stesso e per offrire agli altri ospiti una presenza gradevole. Sono vietati all'ospite tutti i comportamenti e gli atti anche potenzialmente dannosi a sé e/o ad altre persone e/o cose, nonché ogni



comportamento non decoroso e civile, e in particolare è vietato, a titolo meramente esemplificativo:

- portare animali nella struttura;
- installare tende di qualsiasi modello senza l'autorizzazione del Responsabile;
- stendere capi di biancheria alle finestre o nei locali comuni;
- porre vasi da fiori o altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza l'autorizzazione del Responsabile;
- installare apparecchi di riscaldamento di qualsiasi genere;
- gettare acqua, immondizie o altro fuori degli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- compiere atti che possano nuocere ai vicini di stanza;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- è vietato fumare in tutta la struttura;
- è necessario accertarsi che il materiale introdotto nelle camere risponda alle normative vigenti in tema di sicurezza.

9.2 CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA

La struttura accoglie persone anziane autosufficienti di ambo i sessi, che rispondano positivamente ai requisiti previsti dall'indice di Barthel e dall'indice MINIMSE accertati dal Medico di Medicina Generale e successivamente verificati tramite valutazione pre ingresso del Geriatra e del Coordinatore Infermieristico della struttura. Tali valutazioni saranno inserite nella certificazione medica da allegare alla domanda di ammissione. L'eventuale ingresso dell'ospite avverrà previa visita/**colloquio con il Geriatra e il Coordinatore del servizio**. Possono essere ammesse anche le persone anziane che, pur non necessitando di particolare protezione sociale o sanitaria, richiedono soluzioni alloggiative che consentano di soddisfare esigenze di socializzazione.

Formazione e gestione lista di attesa

La domanda per l'ammissione alla lista di attesa dovrà essere **presentata all'ufficio Accoglienza** e la lista di attesa viene formata con i seguenti criteri:

- Data di presentazione della domanda;
- Anziani autosufficienti (ultra 65enni);
- Residenti in Busto Arsizio e suo territorio storico;
- Utenti già in carico ad altre Unità di Offerta o servizi dell'Istituto al fine di garantire la continuità assistenziale.

La domanda di ammissione

La domanda di ammissione, scaricabile dal sito internet www.laprovidenzaonlus.it o disponibile presso l'Ufficio Accoglienza, dovrà essere sottoscritta dal richiedente e dalla persona di riferimento - il Garante - il quale assume ogni responsabilità - eventualmente in solido con l'ospite - per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Il Garante, eventualmente insieme all'ospite, è il soggetto responsabile/referente dell'Istituto per ogni e qualsiasi questione concernente il rapporto con l'ospite e ogni aspetto connesso. Il Garante dell'ospite è tenuto a fornire il proprio indirizzo e i numeri telefonici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità e si impegna a comunicare alla struttura con la massima tempestività ogni variazione dei dati in questione.

Alla domanda di ammissione dovranno essere allegati i seguenti documenti:

- 1 Certificato di residenza in carta semplice (autocertificazione);
- 3 Stati di famiglia in carta semplice (autocertificazione);
- fotocopia Carta di Identità con validità di almeno 1 anno;
- fotocopia CRS;



- fotocopia eventuale Verbale di Invalidità rilasciato dalla Commissione di 1° Istanza o fotocopia della Domanda di Invalidità, se in corso;
- certificazione medica completa.

Accettazione della domanda

La domanda di ammissione deve essere accettata dalla Amministrazione a seguito della visita medica summenzionata. L'ospitalità diverrà definitiva dopo un **periodo di prova di 15 giorni**, a seguito di parere socio-sanitario dell'equipe medico-sociale dell'Istituto, nel quale si terrà conto anche del comportamento dell'ospite e della sua capacità di adeguarsi alla vita dell'Istituto. La decisione di non accogliere la domanda è presa dalla Direzione dell'Istituto a suo insindacabile giudizio, senza obbligo di motivazione alcuna.

Accoglienza

L'ammissione degli ospiti è subordinata all'esecuzione dell'iter testè descritto e definita da un contratto controfirmato dal Presidente, esperiti gli opportuni accertamenti sanitari e sociali. L'Assistente Sociale informa preventivamente il personale circa l'ingresso del nuovo ospite per la preparazione dello spazio abitativo comunicandone i dati socio-sanitari essenziali. La sistemazione, in riferimento alla scelta dell'ospite, sarà quella ritenuta più idonea dall'Istituto. Tale sistemazione potrebbe variare nel tempo in relazione al mutare dello stato di salute dell'ospite.

Dimissioni

All'ospite è data facoltà di lasciare definitivamente l'Istituto, senza alcuna giustificazione, con **preavviso di almeno 15 giorni**; in caso contrario sarà dovuta la retta dei 15 giorni di mancato preavviso. All'Istituto è data in qualunque momento la facoltà di procedere alla dimissione dell'ospite per motivi sanitari e/o comportamentali non sindacabili, con preavviso di 15 giorni.

9.3 LA VITA DEGLI OSPITI

Le camere

L'assegnazione o il cambiamento della camera viene disposto dall'Equipe di Coordinamento secondo le esigenze dell'ospite e della Casa Albergo.

La Casa Albergo offre alloggio in **camere singole** ed eventualmente doppie in caso di coniugi e/o familiari, con servizi propri. La struttura è dotata di riscaldamento centralizzato, acqua corrente, ascensore, sale soggiorno e giardino. L'ospite deve mantenere ordinata e pulita la propria camera, osservando le regole di igiene dell'ambiente. In ogni camera è consentito l'uso di apparecchi radio e/o audiovisivi, che potranno essere collegati all'impianto ad antenna centralizzata, ovvero usufruire solo dell'antenna interna. L'uso è consentito a condizione che avvenga in modo tale da non recare disturbo e in conformità con le norme di sicurezza e con l'obbligo di adeguarsi alle richieste dell'Amministrazione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione e di segnalare alla medesima l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'abitazione.

L'ospite riconosce il diritto al personale di servizio di entrare con la chiave generale nell'abitazione per provvedere a pulizie, controlli, e riparazioni, e comunque in ogni caso ritenuto opportuno dall'Amministrazione. L'ospite non può ospitare in camera, nelle ore notturne, persone estranee alla Casa Albergo qualunque sia il legame di parentela e amicizia con l'ospite, salvo necessità cliniche valutate dagli operatori sanitari. La struttura non assume alcuna responsabilità per oggetti di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore, denaro, titoli, ecc...) di proprietà dell'ospite. Nelle camere è installato il sistema di sorveglianza Ancelia a tutela della sicurezza degli ospiti residenti.



Orari della Casa Albergo

L'orario di chiusura della Casa Albergo è **stabilito alle ore 22.00**. Coloro che intendessero rientrare dopo il previsto orario di chiusura, saranno tenuto ad avvisare l'Amministrazione. L'ospite che vorrà pernottare fuori dalla Casa Albergo una o più notti dovrà preventivamente avvisare l'Amministrazione. Gli ospiti potranno ricevere visitatori tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00 nel puntuale rispetto delle attività previste nella "Giornata tipo".

Orari dei pasti

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

Colazione: dalle 8.00 alle 9.00;

Pranzo: dalle 12.00 alle 13.00;

Cena: dalle 19.00 alle 20.00.

9.4 LE RETTE

Le rette vengono deliberate annualmente dal Consiglio di Amministrazione (per le rette in vigore vedi allegato). Nella retta **sono compresi tutti i servizi precedentemente descritti**; sono invece esclusi i costi legati a farmaci, trasporti e presidi assorbenti. È previsto il versamento di una quota di ingresso forfettaria per il sostenimento dei costi non compresi nella retta (come il servizio di lavanderia, la parrucchiera, ecc).

La conservazione del posto letto, nei casi di assenza per ricoveri ospedalieri o per motivi sanitari, non sarà garantita oltre i 30 giorni e l'ammontare della retta rimarrà invariato per tutto il periodo. Il pagamento della retta mensile andrà effettuato con SDD (Sepa Direct Debit) con addebito al 16 di ogni mese. In caso di ritardato pagamento saranno dovuti gli interessi moratori pari al T.U.S. maggiorato di 5 punti.



10. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato nasce dalla volontà di offrire alle **persone anziane non autosufficienti** uno spazio dove poter trascorrere una giornata in compagnia, ricevendo attenzioni e partecipando ad attività terapeutiche. Nello specifico, il Centro Diurno di Provvidenza è frequentato da persone con disturbo cognitivo lieve e moderato o difficoltà della sfera socio-affettiva ed emozionale.

Il nostro centro accoglie anziani con **lieve e moderata compromissione dell'autosufficienza**, affetti da pluripatologie cronico-degenerative, di età superiore ai 65 anni e/o soli, con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inseriti in un contesto familiare o sociale nel quale l'assistenza domiciliare è insufficiente o troppo onerosa.

Al fine di prevenire l'isolamento sociale e garantire alle famiglie supporto e sollievo nell'assistenza degli anziani che mantengono le loro abitudini e il loro domicilio, è necessario risolvere tutte quelle situazioni intermedie in cui gli interventi domiciliari non riescono a garantire la giusta assistenza all'anziano che, al tempo stesso, non è ancora ricoverabile in modo definitivo all'interno della RSA. Questo è il compito del CDI.

Il Centro Diurno Integrato è in grado di accogliere, nel rispetto della DGR 7/8494/02, 30 anziani; a partire da settembre 2019 Regione Lombardia ha riconosciuto la contrattualizzazione di un posto.

Il CDI è **aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.30**; è chiuso nei giorni di sabato e domenica e nelle festività infrasettimanali.

Il Centro Diurno Integrato è situato al piano terra, con ingresso dal Viale Duca D'Aosta. La struttura è suddivisa in aree destinate all'accoglienza, alle attività socio-educative e fisioterapiche, al riposo, ai servizi di ristorazione, all'assistenza medica, all'assistenza infermieristica e all'igiene.

Gli anziani che frequentano il CDI possono usufruire di tutti gli spazi comuni, sia interni che esterni, dell'RSA.

10.1 I NOSTRI SERVIZI

Servizio socio assistenziale

L'attività degli operatori socio-sanitari garantisce la **completa assistenza alla persona** ed è finalizzata al mantenimento dell'autonomia nelle attività quotidiane. Il personale operante presso il CDI, presente per tutto l'orario di apertura del Centro, è formato e qualificato e possiede, oltre a capacità di cura e assistenza, spiccate doti relazionali.

Le prestazioni offerte sono igiene e cura della persona, bagno settimanale, aiuto negli spostamenti e durante i pasti sempre nel rispetto e nella stimolazione delle autonomie, sostegno nel cammino, sorveglianza durante le attività socio-educative e fisioterapiche e preparazione per il rientro in famiglia.

Assistenza sanitaria

Il CDI ha propri medici di riferimento presente per almeno 6 ore a settimana. Entrambi le professioniste operanti sono medici specialisti in geriatria. Il Medico ha il compito di **visitare l'utente all'ingresso e/o al bisogno** al fine di conoscere la situazione clinica generale, e di elaborare il PI (Piano Individuale) e il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) in collaborazione con l'intera équipe e in condivisione con l'utente e/o il familiare. Il Medico del CDI mantiene i rapporti con il Medico di Medicina Generale, a cui l'anziano è in carico, al fine di garantire la continuità assistenziale.

Assistenza infermieristica

L'infermiere è **presente quotidianamente presso il CDI** e ha il compito di gestire le emergenze, somministrare la terapia, monitorare e consigliare gli operatori socio-sanitari,



collaborare con il medico anche nella compilazione della modulistica, controllare le apparecchiature in uso. Presidi assorbenti, eventuali ausili (walker e bastone) e i farmaci necessari agli utenti del CDI sono a carico dei familiari.

Area fisioterapica

L'attività fisioterapica opera al fine di **mantenere, stimolare e rinforzare le capacità motorie esistenti** mediante interventi individuali e di gruppo. La presenza del fisioterapista è quotidiana. Le attività di fisioterapia mirano a mantenere le autonomie, a prevenire decadimenti motori, a infondere fiducia e a favorire momenti di socializzazione.

Area socio educativa

L'èquipe socio educativa ha un ruolo di vitale importanza soprattutto per il Centro Diurno Integrato. Grazie agli educatori gli utenti trascorrono la giornata **stimolando abilità che non sarebbero esercitate senza una stimolazione esterna**. Gli interventi mirano a migliorare o a mantenere stabile il tono dell'umore, a migliorare la qualità di vita, a spronare la sfera relazionale, a mantenere vivi interessi e abitudini, a stimolare le capacità cognitive.

Servizio di sostegno al contesto familiare o solidale

Su richiesta dell'utente o del familiare la Responsabile del CDI, l'Educatore e il Fisioterapista sono a disposizione per fornire informazioni e consulenze tramite **visite a domicilio** o direttamente in struttura per supportare il caregiver e le persone nel percorso di permanenza al domicilio.

Servizio religioso

L'Istituto dispone di **due cappelle** dove - nel pieno rispetto della libertà di culto degli anziani - viene celebrata la liturgia cattolica; viene inoltre garantita, a chi la desidera, l'Assistenza Spirituale.

Servizio di ristorazione

L'Istituto garantisce anche per il CDI un accurato **servizio di ristorazione gestito internamente**. Specifica attenzione viene posta alla qualità e alla varietà dei cibi presentati, facendo in modo, tra l'altro, che essi risultino facilmente masticabili, digeribili e appetibili. Su specifica richiesta medica e nel rispetto delle indicazioni documentate nel PAI, presso il CDI potranno essere fornite diete particolari per utenti che necessitano di peculiari regimi alimentari. Durante la giornata è garantita merenda e idratazione. Il pranzo è servito alle ore 12.00, la merenda alle ore 16.00.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutti gli addetti indossano cartellino di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e fotografia.

Ulteriori servizi

Sono compresi nella retta:

- utilizzo, in caso di necessità, del telefono della struttura. Sotto la propria responsabilità l'utente può avere con sé il telefono cellulare;
- esecuzione di prelievi ematici previa emissione di ricetta da parte del Medico di Medicina Generale;
- visita specialistica geriatrica sia all'ingresso e periodicamente;
- giornali per la lettura quotidiana.



Non sono compresi nella retta:

- parrucchiere/barbiere/manicure/pedicure;
- servizio di trasporto da e per il CDI;
- farmaci;
- ausili;
- presidi assorbenti;
- visite specialistiche.

Vi è la possibilità di usufruire del **servizio di trasporto organizzato direttamente dall'Istituto** secondo disponibilità, previa compilazione e accettazione del modulo "Servizi aggiuntivi"; la tariffa sarà applicata regolarmente anche in caso di assenza dell'ospite nel mese in corso. Inoltre, vi è la facoltà di recedere mensilmente da tale servizio tramite comunicazione all'indirizzo mail serviziterritoriali@laprovidenzaonlus.it entro e non oltre l'ultimo giorno del mese in corso. In caso contrario la tariffa giornaliera del servizio di trasporto verrà applicata regolarmente.

10.2 CRITERI FORMAZIONE E GESTIONE LISTA D'ATTESA

Visite guidate al CDI

Previo appuntamento con la Responsabile del Servizio, è possibile visitare il CDI e chiedere informazioni.

Richiesta di accoglienza

La sussistenza dei requisiti di ammissione viene verificata in sede di **visita di idoneità**, effettuata dal medico della struttura, a seguito della presentazione della domanda.

Per l'ammissione in Istituto gli interessati dovranno presentare, su apposito modulo, domanda corredata dalla documentazione richiesta (a disposizione presso il Centro Diurno o scaricabile dal sito web: www.laprovidenzaonlus.it).

Criteri di formazione e gestione lista di attesa

L'Istituto adotta una specifica procedura e protocollo che garantisce il rispetto della lista di attesa che regola gli ingressi. La lista di attesa del CDI è gestita dalla Responsabile del servizio. I criteri cui risponde:

- data presentazione domanda;
- residenti a Busto o suo territorio storico;
- utenti già in carico ad altre Unità di Offerta o servizi dell'Istituto al fine di garantire la continuità assistenziale;
- sussistenza dei requisiti sanitari citati nel modello di richiesta.

Ingresso ospite

La Responsabile del CDI informa preventivamente la famiglia circa l'ingresso. Al momento dell'ingresso l'equipe multidisciplinare dell'Istituto accoglierà l'utente favorendo la reciproca conoscenza e l'immediato inserimento.



Assenza dell'ospite

La **retta giornaliera è dovuta** anche per il caso di assenza dell'ospite, indipendentemente dal motivo.

<input type="radio"/> PACCHETTO 3 GIORNI DI FREQUENZA SETTIMANALE	429,00 euro/mese
<input type="radio"/> PACCHETTO 4 GIORNI DI FREQUENZA SETTIMANALE	561,00 euro/mese
<input type="radio"/> PACCHETTO 5 GIORNI DI FREQUENZA SETTIMANALE	693,00 euro/mese

In ogni caso, dopo **un'assenza prolungata di oltre 30 (trenta) giorni consecutivi** è facoltà dell'ospite, del terzo e dell'Istituto recedere dal contratto.

Il recesso dal contratto, per qualsiasi motivo, da parte dell'ospite e del terzo, comporta la rinuncia alla frequentazione del CDI. La comunicazione di recesso deve essere effettuata per iscritto con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta l'obbligo di pagamento delle rette giornaliere relative agli effettivi giorni di frequenza.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'ospite e del terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate sino a quel momento dovute.

Dimissione dell'utente

Al fine di garantire la continuità assistenziale, in caso di Trasferimenti/Dimissioni Utenti:

- in caso di **trasferimento interno alla struttura** tutte le informazioni cliniche e assistenziali sono immediatamente disponibili al reparto di destinazione, in quanto tutta la documentazione cartacea viene consegnata contestualmente al trasferimento, mentre quella informatizzata resta disponibile da ogni postazione pc;
- in caso di **dimissione al domicilio o presso altra UDO** il medico del CDI in collaborazione con le altre figure professionali predisporrà relazione clinica che descrive la situazione clinica alla dimissione, il percorso clinico/assistenziale/sociale, le terapie in corso, i bisogni assistenziali e le indicazioni per il proseguimento delle cure. In caso di dimissione al domicilio, su richiesta dell'interessato-familiare, l'Istituto mette a disposizione il proprio personale, fisioterapista e/o infermiere, per una valutazione dell'ambiente ed eventuali necessità di adattamento protesico, fornisce indicazioni e istruzioni in merito all'attivazione delle pratiche relative all'assistenza protesica minore e maggiore, informa l'utente circa i servizi territoriali disponibili.

Copia integrale della cartella clinica può essere richiesta alla Direzione Sanitaria e verrà rilasciata senza alcun costo per il richiedente; la consegna avverrà entro 7 giorni dalla richiesta.

10.3 GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

08.30 - 10.00: **Accoglienza Utenti ed attività di ospitalità domestica**

10.00 - 12.00: **Attività individuali o di gruppo di tipo educativo-riabilitativo e/o di presa in carico sanitario assistenziale**

12.00 - 13.00: **Pranzo**

13.00 - 14.00: **Riposo pomeridiano**

14.00 - 16.00: **Attività individuali o di gruppo di tipo educativo-riabilitativo e/o di presa in carico sanitario assistenziale**

16:00 - 16:30: **Ristoro alimentare**

16.30 - 17.30: **Rientro al domicilio**



10.4 I COSTI

Nell'allegato sono indicate le tariffe previste.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì. Eventuali festività, che dovessero cadere durante la settimana, non daranno diritto né a rimborso sulla retta né a recupero in altro giorno della settimana. La fattura verrà inviata entro il 20 del mese successivo a quello di godimento del servizio; il pagamento della retta totale mensile, comprensiva inoltre dei costi per i servizi aggiuntivi, deve avvenire **entro 15 gg dal ricevimento della fattura.**

Ogni anno si rilascerà agli utenti la dichiarazione attestante le componenti delle prestazioni sanitarie e delle prestazioni non sanitarie inserite nella retta. Tali certificazioni vengono inviate tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail del garante/ADS/tutore. In caso di mancato ricevimento viene rilasciata copia dall'Ufficio Competente.



11. IL SERVIZIO DI RSA APERTA

L’RSA Aperta è un servizio a **sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili** promosso da Regione Lombardia con l’obiettivo di tutela dei diritti di fragilità consentendo anche alle persone più deboli di rimanere presso il proprio domicilio e nel proprio contesto di vita, evitando istituzionalizzazioni precoci o inappropriate, in un’ottica di mantenimento e miglioramento del benessere. Il servizio prevede **interventi di natura sociosanitaria erogabili dall’RSA presso il domicilio o in regime di semi-residenzialità** in base al target di utenza (distinti tra persone non autosufficienti e persone affette da demenza). Le prestazioni offerte possono essere variamente combinate ed erogate nell’arco temporale previsto dal Progetto Individuale in base ai singoli bisogni della Persona e/o della famiglia.

11.1 DESTINATARI

La misura si rivolge a:

- **persone con demenza** certificata rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/équipe ex U.V.A. ora CDCD;
- anziani non autosufficienti d’età superiore a 75 anni, riconosciuti **invalidi civili** al 100%.

In entrambi i casi le persone devono essere residenti in Regione Lombardia e devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell’arco della giornata e della settimana.

L’attivazione della Misura sarà verificata dall’Ufficio Servizi Territoriali al momento della presentazione della domanda sulla base di quanto previsto dalla normativa regionale vigente.

11.2 COME ACCEDERE AL SERVIZIO

La persona interessata, o il familiare, deve recarsi direttamente presso l’Ufficio Servizi Territoriali dell’Istituto e presentare richiesta. Entro 5 giorni sarà direttamente l’Istituto a effettuare la preventiva verifica dei requisiti di accesso o di eventuali incompatibilità. In caso di idoneità, entro 10 giorni dalla presentazione della domanda, verrà effettuata la Valutazione Multidimensionale del bisogno presso il domicilio della persona beneficiaria del Servizio. Effettuata la valutazione l’Ente Gestore comunica al richiedente l’esito della valutazione e, nel caso risponda ai requisiti, si provvederà, entro 30 giorni dalla Valutazione Multidimensionale, alla redazione del Progetto Individuale (PI) che dovrà prevedere obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte. Sulla base dei bisogni rilevati in coerenza con il PI, l’équipe elaborerà il conseguente Piano di Assistenza Individuale (PAI) contenente gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

Il PI e il PAI dovranno essere condivisi e sottoscritti con la persona e/o con il caregiver di riferimento. Laddove la situazione clinico – assistenziale lo richieda, viene data informazione del PI al MMG e/o al Servizio Sociale comunale.

11.3 MODALITA’ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio RSA Aperta ha un numero di operatrici tale da rispondere alle diverse richieste. Nel corso del progetto gli operatori si potranno alternare negli accessi domiciliari permettendo così alla famiglia la conoscenza dell’intero team assistenziale, in modo da garantire la **continuità di cura** e la creazione di una relazione stabile con i diversi operatori che possono interagire con la famiglia e l’utente.

Le prestazioni domiciliari vengono effettuate dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle ore 7:00 alle ore 17:30; il servizio non viene garantito nei giorni festivi. Eventuali deroghe a tale orario possono essere previste a seguito di valutazione da parte delle Responsabili del Servizio e comunque per situazioni di estrema eccezionalità.



11.4 BUDGET PER LA MISURA

Annualmente la normativa regionale stabilisce il budget annuo a disposizione dei beneficiari per usufruire delle diverse prestazioni messe a disposizione dalla Misura.

Per quanto riguarda il materiale e i presidi da utilizzare per l'erogazione delle prestazioni questi, restano a carico dell'utente e non dell'Ente Erogatore, il quale si rende disponibile per eventuali consigli e suggerimenti.

11.5 FINE PROGETTO E CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Il Progetto Individualizzato e il relativo Piano di Assistenza Individuale ha una **durata non superiore ai tre mesi**. Al termine del progetto si provvederà, dopo una verifica del raggiungimento degli obiettivi, all'analisi della situazione socio-assistenziale e all'eventuale rinnovo, se appropriato, o all'eventuale chiusura del servizio.

Qualora vengano meno i requisiti per l'accesso alla Misura o su esplicita richiesta del paziente e/o dei familiari, il servizio viene chiuso e la famiglia/il paziente viene indirizzato al servizio più idoneo e appropriato.

11.6 PRESTAZIONI EROGABILI

Sono erogabili **prestazioni diverse a seconda della tipologia di destinatari**, come previsto dalla normativa vigente. A titolo esemplificativo si riportano alcune tipologie di prestazioni erogabili con la misura RSA Aperta:

- Interventi di stimolazione cognitiva;
- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento;
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie o di riabilitazione motoria;
- Interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari;
- Interventi per il mantenimento delle autonomie residue;
- Interventi di supporto psicologico al caregiver;
- Igiene personale completa;
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- Nursing;
- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- Interventi per prevenire isolamento sociale;
- Interventi riabilitativi di mantenimento.

Per l'erogazione del Servizio, l'Istituto si avvale di personale qualificato e in possesso di adeguato titolo di abilitazione professionale. Per ogni utente l'Istituto individuerà, all'interno della propria organizzazione, un Care Manager il quale manterrà i contatti con la famiglia per informarla e indirizzarla fornendo indicazioni utili.

Il nominativo del **Care Manager** sarà comunicato alla famiglia al momento della condivisione del Progetto Individuale e del Piano di Assistenza Individuale.

In caso attivazioni di prestazioni in struttura, nell'ambiente del Centro Diurno Integrato, è prevista la possibilità di usufruire del servizio ristorazione dietro versamento di una quota legata a tale servizio. Parimenti, è altresì possibile accedere al servizio di trasporto domicilio-struttura.



12. LE CURE DOMICILIARI

Le cure domiciliari rispondono ai bisogni di **persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità**, con patologie in atto o esiti delle stesse, garantendo percorsi assistenziali completamente gratuiti, costituiti dall'insieme organizzato di **trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico**.

Hanno come obiettivi:

- la stabilizzazione del quadro clinico;
- la stabilizzazione del quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- il miglioramento della qualità della vita quotidiana e il rallentamento del declino funzionale;
- la prevenzione dell'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione di setting residenziali territoriali;
- prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità, rispondendo ad una logica di prevenzione del carico di cronicità/fragilità e di inclusione della persona attraverso il sostegno al suo mantenimento nel proprio contesto di vita.

Le cure domiciliari si distinguono in due livelli:

- **cure domiciliari di livello base:** costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo;
- **cure domiciliari integrate (ADI) di I, II e III livello:** costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.

Per favorire una corretta collocazione dei servizi offerti nella rete di servizi esistenti, l'Istituto La Provvidenza propone ai propri utenti prevede una serie di passaggi propedeutici alla fase prettamente erogativa del servizio, tra i quali rivestono particolare significato e rilevanza:

- l'instaurazione di rapporti di proficua collaborazione con i Medici di Medicina Generale, di fatto protagonisti istituzionali dell'assistenza territoriale, gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni.
- l'integrazione a livello territoriale con le strutture ed istituzioni presenti.

12.1 CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

Le cure domiciliari di base e integrate si rivolgono a **persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari**.

Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

12.2 LA DESCRIZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

E' fondamentale considerare la persona nella sua globalità, attraverso un approccio multiprofessionale, che consente di disegnare il miglior percorso di trattamento della persona.

Le persone compromesse nell'autonomia, presentano problemi e bisogni correlati di diversa tipologia, che richiedono spesso l'attivazione di più servizi.



L'Istituto La Provvidenza eroga le proprie prestazioni tramite **personale qualificato e in possesso degli specifici titoli professionali**. Tali prestazioni possono essere di natura:

- **socio-assistenziale** solo di supporto ad altre figure professionali: mobilitazione della persona, igiene personale, corretta deambulazione;
- **infermieristica**: educazione sanitaria/terapeutica, monitoraggio parametri vitali, prevenzione lesioni da pressione, medicazione lesioni da pressione/vascolari/diabetiche, gestione stomie, gestione accessi venosi, gestione Sondino NG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, gestione derivazioni urinarie esterne, gestione alvo;
- **fisioterapica**: rieducazione motoria, rieducazione respiratoria, mobilitazione, educazione famiglia/addestramento ausili, etc.
- **medicina specialistica**: consulenza di medici specializzati in fisiatria, geriatria.
- **altre figure professionali**: educatore, psicologo.

La continuità assistenziale è garantita 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o monoprofessionali e 7 giorni settimanali per le attività integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).

Il servizio è **attivo dal lunedì al venerdì** dalle 8.30 alle 17.30, il **sabato e la domenica** dalle 8 alle 10.

12.3 MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'attivazione delle cure domiciliari avviene dietro **prescrizione del Medico di Medicina Generale** su ricettario regionale, che deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle cure domiciliari

Le cure domiciliari possono essere attivate anche all'esito della dimissione ospedaliera.

Il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta compila e trasmette la **Scheda Unica di Triage** al distretto di riferimento, che provvede alla valutazione della condizione di fragilità del paziente attraverso l'elaborazione di un **Progetto Individuale** e richiede l'attivazione dei servizi ritenuti idonei, **attivando il voucher corrispondente**. L'assistito ha così la certezza della copertura economica delle cure domiciliari pianificate a carico del Sistema Sanitario Regionale ed ha la libertà di **scegliere l'Istituto La Provvidenza** come soggetto accreditato a cui rivolgersi per l'erogazione del servizio.

Ogni riammissione al servizio, a seguito di precedente dimissione, richiede una nuova prescrizione medica.

Il Medico di Medicina Generale rimane il referente clinico assistenziale durante tutta la presa in carico. Gli operatori dell'Istituto La Provvidenza si impegnano a condividere i percorsi di cura con i Medici di Medicina Generale.

12.4 CRITIRI DI PRESA IN CARICO

Per attivare la presa in carico è necessario contattare l'Istituto La Provvidenza chiamando il numero **0331.358452** o scrivendo a serviziterritoriali@laprovvidenzaonlus.it

L'Ufficio Cure Domiciliari riceve su appuntamento da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30.

Il numero è attivo anche per le urgenze 24h/24h 7 giorni su 7 ed è disponibile negli orari di apertura; negli altri orari vi è la possibilità di accogliere i messaggi degli utenti tramite segreteria telefonica.



La presa in carico (cioè il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) deve essere **garantita entro 72 ore**, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, le prestazioni di riabilitazione ricomprese possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

12.5 MODALITA' ESECUTIVE

L'operatore responsabile dell'assistenza dell'Istituto La Provvidenza **si reca al domicilio dell'utente per la stesura del PAI**, il ritiro del voucher e la consegna dei riferimenti a cui l'assistito o i famigliari devono rivolgersi per qualsiasi comunicazione.

Il PAI viene redatto in accordo con il Medico di Medicina Generale e condiviso con l'assistito/caregiver. Esso dovrà contenere:

- gli obiettivi e la durata dell'intervento assistenziale;
- le attività previste e la loro pianificazione settimanale;
- le figure professionali coinvolte;
- l'informativa e il relativo consenso alle cure domiciliari;
- la tipologia di materiale utilizzato (in particolare per le medicazioni);
- gli obiettivi di cura, la durata del percorso assistenziale;
- verifica del raggiungimento degli obiettivi;
- evidenza di eventuali sospensioni/interruzioni e relative motivazioni.

Il PAI può subire variazioni in funzione delle esigenze emerse durante l'intervento assistenziale. Per qualsiasi comunicazione l'assistito o il familiare dovrà attenersi alle istruzioni illustrate in fase di avvio del servizio.

Per il buon esito della cura è molto importante che si stabilisca un buon rapporto tra operatore e paziente: l'operatore si impegna a svolgere le prestazioni con scrupolosa professionalità e il paziente si predispone a seguire con spirito collaborativo le cure del caso, accettando eventuali cambi di operatore qualora esigenze di servizio le rendessero necessarie.

Organizzazione del servizio

Il Responsabile del servizio provvede a sostituire gli Operatori in caso di assenza e a riorganizzare **l'agenda settimanale** delle attività programmate, al fine di garantire la necessaria continuità assistenziale al paziente in carico al servizio. Provvede inoltre a comunicare al paziente o ad i suoi familiari le modifiche apportate al planning delle attività previste ed eventualmente i cambi operatore.

La Direzione ha predisposto specifica procedura per la **gestione delle urgenze o eventi imprevisti** (clinici, organizzativi, tecnologici).

In caso di assenze programmate l'Istituto La Provvidenza garantisce la sostituzione degli operatori domiciliari. In merito alle assenze straordinarie si garantisce la sostituzione entro le 24 ore dalla comunicazione da parte dell'operatore. Tutti gli assistiti affidati all'operatore domiciliare assente saranno avvisati dalla Segreteria della sostituzione straordinaria.

In caso di trasferimento presso altra unità di offerta, gli operatori dell'Istituto supporteranno i familiari e l'utente nel trasferimento, contattando in prima istanza l'MMG, qualora non fosse ancora stato informato e attivando i servizi necessari (112, trasporto volontari, Hospice, RSA etc). L'utente al termine del percorso di cura e a obiettivo raggiunto sarà dimesso.

In caso di particolari motivi assistenziali e in risposta a specifiche necessità di continuità delle cure, l'utente sarà accompagnato nella scelta dell'erogatore più idoneo al proseguimento della corretta assistenza.



Diario Assistenziale

Nel diario assistenziale devono sempre essere riportati:

- data, ora di inizio e di termine dell'erogazione
- esaustiva spiegazione di quello che si è fatto (es. medicazione, rilevamento parametri vitali etc),
- eventuale evoluzione della condizione clinica (es. stadio di ulcera/decubito) e del materiale sanitario utilizzato.

Il diario assistenziale **deve essere controfirmato**, a ogni accesso, dall'operatore dell'Istituto La Provvidenza e dall'utente/caregiver.

Il diario assistenziale, unitamente alla documentazione dell'Istituto La Provvidenza, viene lasciato presso l'utente che è anche responsabile della sua conservazione; solo al termine del servizio l'operatore dell'Istituto La Provvidenza lo ritira per consegnarlo all'ufficio Servizio Territoriale che lo conserva nel fascicolo dell'utente.

Viene inoltre richiesto al paziente la firma del modulo per l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili e quello per il trattamento sanitario (per i minori sono stati predisposti moduli specifici) presso il domicilio dell'utente. La corretta conservazione del diario **durante** il processo assistenziale è a carico dell'utente/caregiver, che risponderà di eventuali manomissioni, perdita e consultazione non autorizzata.

Documentazione lasciata presso il domicilio dell'utente

A domicilio del paziente verrà lasciata la seguente documentazione:

- voucher;
- copia PAI;
- brochure informativa con recapiti telefonici;
- diario assistenziale;
- modulo privacy;
- modulo reclamo;
- questionario di gradimento;
- scheda illustrativa per la prevenzione delle lesioni da pressione;
- scheda di prevenzione delle lesioni da pressione;
- scheda per il trattamento delle lesioni cutanee (ove necessario);
- scheda dolore;
- questionario per caregivers (dovrà essere somministrato dopo congruo tempo);
- su richiesta Carta dei Servizi.

Documentazione ritirata dopo presa in carico/primo accesso

- Copia del PAI firmato;
- Voucher firmato;
- Scale di valutazione debitamente compilate;
- Scheda sanitaria (per le sole ATS ove prevista la compilazione da parte dell'Istituto);
- Modulo di avvenuta consegna del materiale informativo dell'Istituto;
- PRI;
- Dichiarazione di consenso: al trattamento dei dati sensibili e a quello sanitario.



12.6 DIMISSIONI DELL'UTENTE

Per dimissione s'intende la chiusura della pratica.

In caso di decesso dell'assistito la data di dimissione coincide con la data del decesso, mentre in caso di ricovero ospedaliero superiore ai 15 gg, la data di dimissione coincide con il giorno del ricovero.

La dimissione deve essere dettagliata nel diario assistenziale. Pertanto in caso di sospensione del PAI superiore ai 15gg questo deve essere chiuso. L'eventuale ripresa in carico del medesimo utente riattiva l'iter dalla fase iniziale di valutazione.

In caso di dimissione dal servizio di Cure Domiciliari il medico, in collaborazione con le altre figure professionali, predisporrà, su richiesta degli interessati, una relazione clinica che descrive la situazione clinica alla dimissione, il percorso clinico/assistenziale, le terapie in corso, i bisogni assistenziali e le indicazioni per il proseguimento delle cure.

In caso di dimissione al domicilio, su richiesta dell'interessato-familiare, l'Istituto mette a disposizione il proprio personale, fisioterapista e/o infermiere, per una valutazione dell'ambiente ed eventuali necessità di adattamento protesico, fornisce indicazioni ed istruzioni in merito all'attivazione delle pratiche relative all'assistenza protesica minore e maggiore, informa l'utente circa i servizi territoriali e i servizi residenziali disponibili (CDI/RSA Aperta/Hospice).

Copia integrale della cartella clinica può essere richiesta alla Direzione Sanitaria e verrà rilasciata senza alcun costo per il richiedente; la consegna avverrà entro 7 giorni dalla richiesta.



13. LA QUALITÀ COME VALORE

13.1 GESTIONE E SEGNALAZIONE RECLAMI

Nel caso in cui l'utente o i suoi familiari necessitino di **inviare segnalazioni, reclami o encomi** il primo riferimento è la Coordinatrice di Presidio, la quale, ove possibile, risponderà immediatamente alle osservazioni raccolte.

Inoltre, in prossimità dell'ufficio URP sono presenti appositi moduli di segnalazione e una cassetta per la loro raccolta; in questo caso le osservazioni saranno **prese in carico dall'Ufficio URP**. L'URP è a disposizione degli ospiti, degli utenti e dei familiari per richieste, comunicazioni e segnalazioni. Le funzioni in particolare:

- ascolto di problemi/segnalazioni da parte dell'ospite, dell'utente o del parente relativamente al rapporto con i servizi della struttura
- risposta a segnalazioni di immediata soluzione e verbalizzazione per una adeguata valutazione da parte della Direzione
- accoglimento di proposte tese a ottimizzare la qualità dei servizi
- somministrazione di questionari e indagini campionarie sulla soddisfazione degli ospiti, utenti e familiari.

Tempi di risposta: in caso di segnalazioni di semplice risoluzione la risposta è immediata e verbale. Per situazioni più complesse che richiedono approfondimenti o l'intervento della Direzione Amministrativa e/o Sanitaria, si provvederà entro 7 giorni lavorativi a contattare il segnalante per dare risposte.

Tutti i reclami/segnalazioni e relativi provvedimenti presi vengono archiviati per un anno.

13.2 INFORMATIVA SUI DIRITTI DEGLI ASSISTITI

Presso la ATS INSUBRIA è istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela – UPT. L'Ufficio Pubblica Tutela - UPT - è un ufficio autonomo e indipendente istituito da Regione Lombardia con DGR n. 10884 del 23 dicembre 2009.

UPT **svolge funzioni di tutela e rappresentanza delle istanze sociali e civili** per assicurare l'effettività dei diritti di informazione, riservatezza, rispetto della libertà e dignità personale degli utenti, nello specifico:

- illustra al cittadino le possibilità di tutela giudiziaria e/o amministrativa offerta dalle leggi vigenti per il caso specifico, indicando anche i termini delle rispettive procedure
- verifica lo stato di implementazione, attuazione e diffusione delle informazioni relative ai Servizi
- promuove l'intervento dei Servizi di ATS nonché l'adozione di provvedimenti da parte di autorità competenti, qualora ne riceva gli estremi, anche su segnalazione del singolo cittadino.

L'UPT esamina i casi per consentire agli utenti di tutelare i propri diritti inerenti alle prestazioni in materia sanitaria e sociosanitaria.

RESPONSABILE: Luca Croci

Riceve su appuntamento

Padiglione Centrale – via O. Rossi, 9 – 21100 Varese

Tel: 0332 277544

E mail: pubblicatutela@ats-insubria.it



13.3 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Riteniamo opportuno sottolineare quanto sia importante identificare con il rispetto dei diritti umani il significato più profondo del “prendersi cura”.

A tal proposito, in occasione dell’Anno Internazionale dell’Anziano e in armonia con l’Assemblea delle Nazioni Unite, Regione Lombardia ha offerto alle istituzioni e alla società civile la **Carta dei Diritti della Persona Anziana**.

La persona che chiede di essere ospitata:

HA IL DIRITTO

sempre nel rispetto dei diritti altrui e dell’organizzazione della struttura, di:

- essere accudita e curata in ambiente idoneo alla cura e/o recupero della funzione lesa;
- sviluppare e conservare la propria individualità e libertà in relazione allo stato di salute;
 - conservare e veder rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
 - essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
 - conservare le proprie modalità di condotta sociale;
 - avere una vita di relazione;
 - poter esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.

ASSUME L’IMPEGNO

- di comportarsi con rispetto nei confronti degli altri ospiti e riporre fiducia nel personale e negli addetti alla struttura;
- di mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con il personale sanitario-assistenziale, tecnico e amministrativo;
 - di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi considerati patrimonio comune;
 - di rispettare le indicazioni relative all’utilizzo di prestazioni e di servizi;
 - di non arrecare disturbo agli altri ospiti, specie nelle camere di degenza;
- di informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate.

13.4 RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

È previsto un protocollo per la periodica **verifica del grado di soddisfazione** sull’organizzazione e funzionamento dell’Istituto.

Il protocollo prevede che:

- annualmente per circa tre settimane viene messo a disposizione di pazienti, parenti e operatori un questionario, perché possano esprimere pareri e suggerimenti circa il soggiorno nella struttura e le prestazioni offerte;
- i questionari compilati verranno raccolti in apposito contenitore all’ingresso principale ed elettronicamente attraverso l’invio di una comunicazione e-mail recante relativo link di accesso ai questionari;
- al termine del periodo di raccolta, si procederà all’esame dei suddetti questionari e successiva divulgazione dei dati emersi.

13.5 CODICE ETICO

L’Istituto ha predisposto e adottato il Codice Etico, che esplicita i **principi di deontologia aziendale** a cui far costante riferimento nell’esercizio delle attività.

Il Codice Etico si qualifica quale strumento la cui osservanza risulta imprescindibile per il corretto funzionamento della struttura, ed è rivolto a tutti i soggetti cointeressati.



Il Codice Etico è liberamente consultabile ed è disponibile presso la Portineria dell'Istituto e sul sito internet www.laprovidenzaonlus.it

13.6 ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Ente applica il sistema di "Compliance" relativo al D.Lgs. n. 231/2001 quale **ulteriore garanzia dell'efficienza e della trasparenza** dell'operato dello stesso, con lo scopo di migliorare l'organizzazione adottando il Modello Organizzativo inerente la responsabilità degli Enti e recante "la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle Associazioni, anche prive di personalità giuridica, a norma dell'Art.11 Legge 29/9/2000 n. 300".

L'O.D.V. composto da tre membri, rispetta i requisiti di autonomia, indipendenza e continuità previsti dalla giurisprudenza in materia.

13.7 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Nella definizione degli standard si fa riferimento a **diverse tipologie di indicatori**, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

A seconda di ciò che si vuole verificare, essi sono:

- **strutturali** (esempio: esistenza di Guardia Medica reperibile; numero ore giornaliere di esistenza di servizio Medico attivo; esistenza di servizio infermieristico attivo nelle 24 ore; assenza di barriere architettoniche; impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva);
- **di processo** (esempio: tempestività di intervento del personale in caso di chiamata col campanello; periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale; n° piatti alternativi previsti dal menù);
- **di eventi soddisfacenti / insoddisfacenti** (esempio: giudizi positivi / negativi espressi dai pazienti rispetto al trattamento ricevuto);
- **di eventi-sentinella**, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da sole indicano scadente qualità (esempio: litigio tra un ospite e un Operatore Sanitario, mancata prestazione necessaria, cibo cattivo, servizi igienici non puliti adeguatamente).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità nell'Istituto sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

Tutte le attività e i servizi svolti dall'istituto non solo rispondono alle prescrizioni di qualità indicate dalla Regione Lombardia con i propri atti normativi ma sono, inoltre, **certificate secondo normative nazionali ed europee** di: ISO 9001 "sistemi di gestione applicati alla qualità"; UNI 10881 "qualità dei servizi di assistenza residenziale anziani"; ISO 27001 "sicurezza delle informazioni"; ISO 45001 "salute e sicurezza sul lavoro"; ISO 37001 "sistema anticorruzione".

Le attività esercitate, oltre a essere oggetto di verifiche da parte dei competenti organi di vigilanza, sono oggetto anche di costante controllo e monitoraggio direttamente dall'istituto attraverso un internal audit, cioè un costante controllo interno dei processi e delle decisioni. Attraverso queste verifiche l'istituto cerca di garantire efficienza, trasparenza e verifica dei suoi atti autocertificando e tracciando ogni singola decisione.

Nel rispetto delle norme contenute nella L. 81/08, tutta l'unità immobiliare è dotata di sistemi di sicurezza e controllo che permettono un **immediato intervento in caso di emergenza**. La struttura ha sistemi di prevenzione in caso di incendio, con segnalazione delle uscite di sicurezza e le porte di ingresso sono provviste di maniglioni antipánico. Gli impianti elettrico e termo-idraulico rispondono ai requisiti richiesti dalle norme di legge in vigore. Rispettando i contenuti della legge sulla Sicurezza e Salute dei Lavoratori e dei pazienti nei luoghi di lavoro e di vita, l'Ente ha predisposto il **Documento della Valutazione dei Rischi** e il relativo **Piano di Emergenza** per la struttura.

Detta "documentazione" è soggetta a periodici aggiornamenti (sia per seguire l'evoluzione normativa, che per adeguare la documentazione alla realtà della struttura e alle sue trasformazioni strutturali e organizzative) e in particolare:



- a tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza;
- l'Istituto assicura per il proprio personale una formazione e un aggiornamento permanente sugli argomenti concernenti la Sicurezza e la Tutela della Salute;
- sono identificate e formate Squadre di Emergenza e Antincendio;
- esiste un Servizio di Prevenzione e Protezione Interno che prevede un R.S.P.P. (Responsabile Interno del Servizio di Prevenzione e Protezione) e un Medico del Lavoro.

14. DOCUMENTAZIONE

L'accesso agli atti amministrativi è garantito nel rispetto della normativa prevista. La **richiesta di documentazione sociosanitaria** deve essere inoltrata al Responsabile Sanitario dell'Istituto per iscritto ed essere effettuata esclusivamente dall'Utente o ADS o Tutore o Eredi.

La documentazione sarà rilasciata, nel rispetto della normativa sulla privacy, in un tempo massimo di giorni 7, senza alcun costo.

L'ospite, l'utente/paziente e i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure Medico-Assistenziali messe in atto nell'Istituto attraverso il Consenso Informato che viene fatto firmare al momento dell'ingresso e tramite la condivisione del PAI.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche diagnostiche o terapeutiche particolari, viene richiesto all'ospite, utente-paziente o chi ne ha la tutela da parte del medico il consenso scritto specifico a procedere, come da normativa vigente.

È garantita la **riservatezza nel trattamento dei dati personali**, sia di quelli comuni che di quelli particolari, ai sensi del: "Codice in materia di protezione dei dati personali" (GDPR 679/2016).

In particolare: la legge impone la riservatezza nel trattamento e nella diffusione dei dati personali e in particolare di quelli particolari, idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale; nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

I dati personali che il paziente fornisce al momento del ricovero presso l'Istituto, sono necessari per la corretta compilazione della documentazione amministrativa e per rivelare il suo stato di salute. I dati anagrafici del paziente, la diagnosi, le eventuali terapie e cure, e quant'altro necessario, saranno comunicati - in base alle normative vigenti e per quanto di competenza - all'Agenzia di Tutela della Salute, alle Autorità Amministrative e di Pubblica Sicurezza. I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute del paziente, gli saranno notificati solo per il tramite del Medico del Reparto di appartenenza designato dall'Istituto.

I dati personali di cui sopra, detenuti presso l'Istituto o in altro Paese della Comunità Europea, e il relativo trattamento viene effettuato da personale autorizzato e opportunamente istruito, reso edotto dei vincoli imposti dal GDPR 679/2016, con misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza nei limiti imposti dall'autorizzazione del Garante. Il paziente esprime il proprio consenso al trattamento e alla comunicazione dei dati personali che lo riguardano e in particolare di quelli particolari.

Il Gestore della struttura ha provveduto a stipulare una Polizza Assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.



15. ACCESSIBILITÀ SEDE


Busto Arsizio gode di allacciamenti ferroviari, stradali, autostradali e alla rete di trasporti pubblici intercomunali che attraversano la Città.


Favorisce l'accesso all'Istituto il servizio autobus locale, con fermate nelle adiacenze: Viale Duca d'Aosta, Piazza Cristoforo Colombo e Piazza Garibaldi.





ALLEGATI

Istituto La Provvidenza

 Via San Giovanni Bosco, 3 – 21052 Busto Arsizio (VA)

 0331 358111

 info@laprovidenzaonlus.it

 www.laprovidenzaonlus.it

C.F. 81002690121 - P. IVA 01279730129



MENU TIPO

PRANZO

TAGLIATELLE AL RAGU'

allergeni: cereali contenenti glutine, Grana Padano [latte, proteine dell'uovo (lisozima)], latte, lattosio, può contenere solfiti

SCALOPPINA AI FUNGHI

allergeni: cereali contenenti glutine, sedano, può contenere solfiti

CIPOLLINE AL FORNO

DOLCE

CAFFE'

CENA

PASTINA IN BRODO

allergeni: cereali contenenti glutine, sedano, Grana Padano [latte, proteine dell'uovo (lisozima)]

ZOLA E MASCARPONE

allergeni: latte, lattosio

INSALATA

FRUTTA COTTA

ALTERNATIVE PER PRANZO E CENA A RICHIESTA

PRIMO PIATTO

pastina in brodo, semolino, riso in bianco/sugo, pasta in bianco/sugo, primo del giorno omogeneizzato

SECONDO PIATTO

pollo lesso, affettato, formaggio morbido, secondo del giorno omogeneizzato, prosciutto cotto omogeneizzato

CONTORNO

purè di patate, verdura cotta, contorno del giorno omogeneizzato

FRUTTA

frutta frullata, yogurt

*il dietetico può subire delle variazioni legate al reperimento delle derrate.

LE NOSTRE RETTE

RSA

	Tipo di camera	€
UG1 (Pad. Giovanni XXIII e Monsignor Tettamanti)	singola	€ 79,00
	doppia	€ 76,00
UG1/UG3 ACCREDITATI	Singola e doppia	€ 81,00
UG3 CONTRATTUALIZZATI (Pad. Monsignor Galimberti)	Singola e doppia	€ 79,00

LE NOSTRE RETTE

CASA ALBERGO

	Tipo di camera	€
CAMERA SINGOLA	con salottino	€ 80,00
	senza salottino	€ 70,00
CAMERA DOPPIA	con salottino	€ 65,00
	senza salottino	€ 60,00





LE NOSTRE RETTE

CENTRO DIURNO INTEGRATO


<input type="radio"/> PACCHETTO 3 GIORNI DI FREQUENZA SETTIMANALE	429,00 euro
<input type="radio"/> PACCHETTO 4 GIORNI DI FREQUENZA SETTIMANALE	561,00 euro
<input type="radio"/> PACCHETTO 5 GIORNI DI FREQUENZA SETTIMANALE	693,00 euro

Istituto La Provvidenza

 Via San Giovanni Bosco, 3 – 21052 Busto Arsizio (VA)

 0331 358111

 info@laprovidenzaonlus.it

 www.laprovidenzaonlus.it

C.F. 81002690121 - P. IVA 01279730129

LE NOSTRE RETTE

LISTINO PRESTAZIONI PRIVATE

Visita fisiatrica o geriatrica in struttura	€ 80,00
Visita fisiatrica o geriatrica al domicilio	€ 100,00
Colloquio di psicoterapia	€ 90,00
Intervento singolo fisioterapico al domicilio	€ 30,00
Pacchetto 10 interventi fisioterapici al domicilio	€ 280,00
Intervento infermieristico al domicilio	€ 30,00
Prelievo ematico al domicilio	€ 20,00
Intervento educativo al domicilio	€ 25,00
Intervento OSS al domicilio	€ 22,00
Pacchetto 10 interventi OSS al domicilio	€ 200,00
Intervento ASA al domicilio	€ 21,00
Intervento assistente sociale al domicilio	€ 28,00

Rev. 01 del 28/04/23




LE NOSTRE RETTE


LISTINO PRESTAZIONI PRIVATE – RSA APERTA

Buono pasto	€ 10,00
Servizio di trasporto (domicilio-struttura-domicilio) – in Busto Arsizio	€ 5,00/giorno
Servizio di trasporto (domicilio-struttura-domicilio) – fuori Busto Arsizio	€ 8,00/giorno

Rev. 01 del 04/09/2024

Istituto La Provvidenza

 Via San Giovanni Bosco, 3 – 21052 Busto Arsizio (VA)

 0331 358111

 info@laprovvidenzaonlus.it

 www.laprovvidenzaonlus.it

C.F. 81002690121 - P. IVA 01279730129

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare 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 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 la libertà di scegliere dove vivere.	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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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 vivere con chi desidera.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di 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 a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



ENCOMIO

DATI DI CHI COMPILA:


<input type="radio"/> Ospite/utente/paziente	<input type="radio"/> Dipendente
<input type="radio"/> Volontario iscritto	<input type="radio"/> Parente di _____
Nome	Cognome
Residente a	Via
Provincia	CAP
Eventuale recapito telefonico per successive comunicazioni:	


DATA

FIRMA LEGGIBILE

Ricordiamo che l'Ufficio Accoglienza è a disposizione per qualunque necessità o richiesta.

Istituto La Provvidenza

 Via San Giovanni Bosco, 3 – 21052 Busto Arsizio (VA)

 0331 358111

 info@laprovidenzaonlus.it

 www.laprovidenzaonlus.it

C.F. 81002690121 - P. IVA 01279730129

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

DATI DI CHI COMPILA:

<input type="radio"/> Ospite/utente/paziente	<input type="radio"/> Dipendente
<input type="radio"/> Volontario iscritto	<input type="radio"/> Parente di _____
Nome	Cognome
Residente a	Via
Provincia	CAP
Eventuale recapito telefonico per successive comunicazioni:	

DATA

FIRMA LEGGIBILE

Ricordiamo che l'Ufficio Accoglienza è a disposizione per qualunque necessità o richiesta.



RECLAMO

Gentile ospite/utente/paziente/famigliare,
allo scopo di migliorare il servizio offerto dal nostro Istituto, Le chiediamo di descrivere di seguito l'oggetto del suo reclamo.

Nome	Cognome
Telefono	Email

DESCRIZIONE DEL RECALMO:

EVENTUALI RICHIESTE CONSEGUENTI AL RECLAMO:

DATA

FIRMA

PER PRESA IN CARICO:

NOME E COGNOME
FUNZIONE
FIRMA

Il vostro reclamo sarà preso in carico dalla nostra Direzione; sarà nostra cura fornirvi un rapido riscontro in merito.

Nel ringraziarLa per la preziosa collaborazione, Le ricordiamo che i suoi dati saranno trattati in modo confidenziale e al solo fine di migliorare il livello di qualità del servizio offerto ai nostri ospiti, ai sensi del D. Lgs. 196/03.

Istituto La Provvidenza

Via San Giovanni Bosco, 3 – 21052 Busto Arsizio (VA)

☎ 0331 358111

✉ info@laprovvidenzaonlus.it

🌐 www.laprovvidenzaonlus.it

C.F. 81002690121 - P. IVA 01279730129



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RIVOLTO a OSPITI e FAMILIARI RSA

Gentile Signora, Gentile Signore,

le chiediamo gentilmente di esprimere il suo giudizio su alcuni aspetti del servizio che le è stato offerto nell'anno 2023. Per ogni argomento indichi il suo livello di soddisfazione ponendo una crocetta nello spazio corrispondente al valore da lei prescelto.

Se lo ritiene opportuno può esprimere alcune osservazioni nel campo dedicato.

Il questionario è anonimo.

Grazie per la collaborazione.

Compilatore

<input type="checkbox"/> Utente
<input type="checkbox"/> Familiare
<input type="checkbox"/> Amministratore di Sostegno/Tutore


Indicare il reparto e/o il padiglione di riferimento

<input type="checkbox"/> Papa Giovanni 1° piano
<input type="checkbox"/> Papa Giovanni 2° piano
<input type="checkbox"/> Papa Giovanni 3° piano
<input type="checkbox"/> Papa Giovanni 4° piano
<input type="checkbox"/> Papa Giovanni 5° piano
<input type="checkbox"/> Papa Giovanni 6° piano
<input type="checkbox"/> Papa Giovanni 7° piano
<input type="checkbox"/> Mons. Tettamanti 1° piano
<input type="checkbox"/> Mons. Tettamanti 2° piano
<input type="checkbox"/> Mons. Tettamanti 3° piano
<input type="checkbox"/> Mons. Galimberti 1° piano
<input type="checkbox"/> Mons. Galimberti 2° piano
<input type="checkbox"/> Borri 1° piano
<input type="checkbox"/> Borri 2° piano

Come ha conosciuto il Servizio di cui ha usufruito e/o di cui sta usufruendo?

<input type="checkbox"/> Medico di Medicina Generale
<input type="checkbox"/> Ospedale
<input type="checkbox"/> Servizi Sociali
<input type="checkbox"/> Passaparola
<input type="checkbox"/> Internet
<input type="checkbox"/> Social Media
<input type="checkbox"/> Altro. Specificare: _____






ACCOGLIENZA

				
Per i soli ingressi/ricoveri avvenuti nel corso dell'anno 2023	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto
Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute in sede di presentazione domanda, accoglienza e organizzazione del ricovero?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				
Quanto è soddisfatto dei tempi e della modalità con cui è avvenuto il ricovero?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				
Quanto è soddisfatto rispetto alle modalità di contatto, pre-ricovero, con la struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				
Quanto è soddisfatto del momento dell'accoglienza in reparto da parte dell'intera équipe multidisciplinare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				

CONTATTI CON LA STRUTTURA	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto
In generale, quanto è soddisfatto rispetto alle modalità di contatto con la struttura e con il reparto di degenza?				
Da lei verso la struttura/reparto di degenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalla struttura/reparto di degenza verso di lei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				

MATERIALE INFORMATIVO	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto
Quanto è soddisfatto del materiale informativo (carta dei servizi, brochure, etc.) e della cartellonistica (orari di visita, attività, etc.) a disposizione, sia cartaceo che online?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				

In generale siamo a chiederle qual è il suo grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni professionali erogate dai diversi professionisti sanitari e non, coinvolti nel percorso di cura. In generale si fa riferimento a: visite mediche, condivisione dei PAI, alle informazioni e agli obiettivi, ai contatti con il Medico di Reparto, con la coordinatrice e con i diversi professionisti in merito all'aggiornamento sull'andamento del ricovero.

L'ASSISTENZA E LE CURE - Adeguatezza delle prestazioni					
	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto	Non Pertinente
Dell'assistenza medica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dell'assistenza infermieristica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Degli interventi e delle attività dell'équipe fisioterapica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Degli interventi e delle attività dell'équipe socio-educativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Del personale OSS?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dell'assistenza psicologica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dell'assistenza da parte dell'assistenza sociale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>					
SERVIZIO DI RISTORAZIONE	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto	
Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio di ristorazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Qualità degli alimenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Varietà degli alimenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Temperatura degli alimenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Presentazione degli alimenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Orari di somministrazione dei pasti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>					
SERVIZI OFFERTI DALL'ISTITUTO	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto	Non Pertinente
Nello specifico, quanto è soddisfatto:					
Del servizio di parrucchiera ed estetista?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Della possibilità di partecipare alle attività religiose e di poter fare riferimento all'assistenza religiosa durante il periodo di degenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Del servizio di guardaroba e lavanderia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>					

Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto degli arredi e della pulizia degli spazi a disposizione dei residenti?	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto
Stanza di Degenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di Reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi Comuni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto della manutenzione degli spazi a disposizione degli utenti del servizio e della tempestività degli interventi di manutenzione?	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto
Stanza di Degenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di Reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi Comuni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto dell'attenzione e della relazione da parte dell'intera èquipe multiprofessionale?	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto
Nei confronti del residente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nei confronti del familiare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				
COINVOLGIMENTO DELLE DECISIONI	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto
Quanto si ritiene soddisfatto circa il suo coinvolgimento nelle decisioni di cura e assistenza che la riguardano o che riguardano il suo caro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				
VALUTAZIONI CONCLUSIVE	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sì	No		
Consiglierebbe la nostra struttura ad amici e/o conoscenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Qui di seguito le chiediamo di indicare gli eventuali elementi critici rilevati:

Le chiediamo di proporci qualche suggerimento per migliorare la qualità del servizio:

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
 RIVOLTO a OSPITI e FAMILIARI
 HOSPICE – IL NIDO**

Gentile Signora, Gentile Signore,

le chiediamo gentilmente di esprimere il suo giudizio su alcuni aspetti del servizio che le viene offerto.

Per ogni argomento indichi il suo livello di soddisfazione ponendo una crocetta nello spazio corrispondente al valore da lei prescelto.

Se lo ritiene opportuno può esprimere alcune osservazioni nel campo dedicato.





Il questionario è anonimo.

Grazie per la collaborazione.

Compilatore

<input type="checkbox"/> Utente
<input type="checkbox"/> Familiare
<input type="checkbox"/> Amministratore di Sostegno/Tutore





Come ha conosciuto il Servizio di cui ha usufruito e/o di cui sta usufruendo?
<input type="checkbox"/> Medico di Medicina Generale
<input type="checkbox"/> Ospedale
<input type="checkbox"/> Servizi Sociali
<input type="checkbox"/> Passaparola
<input type="checkbox"/> Internet
<input type="checkbox"/> Social Media
<input type="checkbox"/> Altro. Specificare: _____

				
	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto
Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute in sede di colloquio prericovero in merito all'accoglienza e al percorso di cura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				
Quanto è soddisfatto del materiale informativo (carta dei servizi, brochure, etc.) e della cartellonistica (orari di visita, attività, etc.), relativo al servizio, a disposizione sia cartaceo che online?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				
Quanto è soddisfatto dei tempi e del percorso di presa in carico all'interno del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				

Quanto è soddisfatto rispetto alle modalità di contatto, pre e post ricovero, con la struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				
Quanto è soddisfatto del momento dell'accoglienza in reparto da parte dell'intera équipe multidisciplinare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				

In generale siamo a chiederle qual è il suo grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni professionali sanitarie e non, coinvolte nel percorso di cura.

In generale si fa riferimento a: visite mediche, condivisione dei PAI, delle informazioni e degli obiettivi, ai contatti con il medico di reparto, con la coordinatrice e con i diversi professionisti in merito all'aggiornamento sul ricovero.

Nello specifico, quanto è soddisfatto:				
	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto
Dell'assistenza medica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dell'assistenza infermieristica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dell'assistenza fisioterapia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dell'assistenza religiosa e spirituale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dell'assistenza personale OSS?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dell'assistenza psicologica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dell'assistenza da parte dell'assistenza sociale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>				
SERVIZI OFFERTI DALL'ISTITUTO	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di ristorazione (orari di distribuzione dei pasti, qualità e varietà degli alimenti proposti, gusto e appetibilità)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Del servizio di parrucchiera ed estetista?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quanto è soddisfatto della possibilità di fruire delle terapie complementari messe a disposizione durante il periodo di degenza (arteterapia, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto degli arredi e della pulizia degli spazi a disposizione dei pazienti e dei familiari?	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto	
Stanza di Degenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Spazi di Reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Spazi Comuni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>					
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto della manutenzione degli spazi a disposizione degli utenti del servizio e della tempestività degli interventi di manutenzione?	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto	
Stanza di Degenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Spazi di Reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Spazi Comuni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>					
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto dell'attenzione e della relazione da parte dell'intera èquipe multiprofessionale?	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto	
Nei confronti del paziente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nei confronti del familiare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>Se alla domanda precedente ha risposto "Per niente soddisfatto" o "Poco soddisfatto", specificare le motivazioni e/o eventuali suggerimenti di miglioramento</i>					
VALUTAZIONI CONCLUSIVE	Totalmente Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente soddisfatto	
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Si	No
Se qualcuno dovesse aver necessità di questa tipologia di servizio, si sentirebbe di consigliare la nostra struttura?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qui di seguito le chiediamo di indicare gli eventuali elementi critici rilevati:

Le chiediamo di proporci qualche suggerimento per migliorare la qualità del servizio:



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RIVOLTO a OSPITI e FAMILIARI CASA ALBERGO

Gentile Signora, Gentile Signore,

le chiediamo gentilmente di esprimere il suo giudizio su alcuni aspetti del servizio che le è stato offerto nell'anno 2023.

Per ogni argomento indichi il suo livello di soddisfazione ponendo una crocetta nello spazio corrispondente al valore da lei prescelto.

Se lo ritiene opportuno può esprimere alcune osservazioni nel campo dedicato.

Il questionario è anonimo.

Grazie per la collaborazione.




Compilatore

<input type="checkbox"/> Utente
<input type="checkbox"/> Familiare
<input type="checkbox"/> Amministratore di Sostegno/Tutore

Come ha conosciuto il Servizio di cui ha usufruito e/o di cui sta usufruendo?

<input type="checkbox"/> Medico di base
<input type="checkbox"/> Ospedale
<input type="checkbox"/> Servizi Sociali
<input type="checkbox"/> Passaparola
<input type="checkbox"/> Internet
<input type="checkbox"/> Social Media
<input type="checkbox"/> Altro. Specificare: _____

QUANTO È SODDISFATTO?

			
	Alta soddisfazione	Media soddisfazione	Bassa soddisfazione
UMANIZZAZIONE. Il residente nella nostra Struttura è accolto nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi multiprofessionali ed alla dimensione umana e relazionale delle cure?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AFFETTIVITÀ. Il residente nella nostra Struttura ha la possibilità di mantenere e/o sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AUTOREALIZZAZIONE. Il residente nella nostra Struttura ha la possibilità di attuare il proprio stile di vita nell'ambito dei propri desideri e interessi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GUSTO. Il residente nella nostra Struttura fruisce di un servizio di ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, con una possibilità di scelta adeguata alle condizioni di salute?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SALUTE Il residente nella nostra Struttura beneficia di azioni di cura e assistenza erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiana?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMFORT. Il residente nella nostra Struttura ha la possibilità di vivere in un luogo accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera rispettosa delle esigenze dei residenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RISPETTO. Il residente nella nostra Struttura riconosce il rispetto dei tempi e dei ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LIBERTÀ. Il residente all'interno della nostra Struttura ha la possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle capacità possedute, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOCIALITÀ. Il residente ha la possibilità di essere inserito in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OPEROSITÀ. Il residente ha la possibilità di vedere favorite all'interno della nostra Struttura le proprie attitudini nel rispetto delle abilità possedute?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INTERIORITÀ. Il residente all'interno della nostra Struttura ha la possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati al raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIVIBILITÀ. Il residente ha la possibilità di fruire di un ambiente fisico in grado di favorire le proprie esigenze personali o di vita comunitaria con attenzione alla tutela della dimensione familiare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qui di seguito le chiediamo di indicare gli eventuali elementi critici rilevati:

.....

.....

.....

.....

Le chiediamo di proporci qualche suggerimento per migliorare la qualità del servizio:

.....

.....

.....

.....



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RIVOLTO a OSPITI e FAMILIARI CDI e RSA APERTA SEMIRESIDENZIALE

Gentile Signora, Gentile Signore,
le chiediamo gentilmente di esprimere il suo giudizio su alcuni aspetti del servizio che le è stato offerto nell'anno 2023.
Per ogni argomento indichi il suo livello di soddisfazione ponendo una crocetta nello spazio corrispondente al valore da lei prescelto.

Se lo ritiene opportuno può esprimere alcune osservazioni nel campo dedicato.
Il questionario è anonimo.

Grazie per la collaborazione.

Compilatore




- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Utente |
| <input type="checkbox"/> Familiare |
| <input type="checkbox"/> Amministratore di Sostegno/Tutore |

Come ha conosciuto il Servizio di cui ha usufruito e/o di cui sta usufruendo?

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Medico di base |
| <input type="checkbox"/> Ospedale |
| <input type="checkbox"/> Servizi Sociali |
| <input type="checkbox"/> Passaparola |
| <input type="checkbox"/> Internet |
| <input type="checkbox"/> Social Media |
| <input type="checkbox"/> Altro |

Specificare: _____

Quanto è soddisfatto?

			
	Alta soddisfazione	Media soddisfazione	Bassa soddisfazione
UMANIZZAZIONE. Il paziente nella nostra Struttura è accolto nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi multiprofessionali e alla dimensione umana e relazionale delle cure?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AFFETTIVITÀ. Il paziente nella nostra Struttura ha la possibilità di mantenere e/o sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AUTOREALIZZAZIONE. Il paziente nella nostra Struttura ha la possibilità di attuare il proprio stile di vita nell'ambito dei propri desideri e interessi superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GUSTO. Il paziente nella nostra Struttura fruisce di un servizio di ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, con una possibilità di scelta adeguata alle condizioni di salute?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SALUTE. Il paziente nella nostra Struttura beneficia di azioni di cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiana?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMFORT. Il paziente nella nostra Struttura ha la possibilità di vivere in un luogo accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera rispettosa delle esigenze degli utenti del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RISPETTO. Il paziente nella nostra Struttura riconosce il rispetto dei tempi e dei ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LIBERTÀ. Il paziente all'interno della nostra Struttura ha la possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alla capacità possedute, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOCIALITÀ. Il paziente ha la possibilità di essere inserito in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OPEROSITÀ. Il paziente ha la possibilità di vedere favorite all'interno della nostra Struttura le proprie attitudini nel rispetto delle abilità possedute?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INTERIORITÀ. Il paziente all'interno della nostra Struttura ha la possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIVIBILITÀ. Il paziente frequentando il servizio ha la possibilità di fruire di un ambiente fisico in grado di favorire le proprie esigenze personali o di vita comunitaria con attenzione alla tutela della dimensione familiare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qui di seguito le chiediamo di indicare gli eventuali elementi critici rilevati:

.....

.....

.....

.....

Le chiediamo di proporci qualche suggerimento per migliorare la qualità del servizio:

.....

.....

.....

.....



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RIVOLTO a OSPITI e FAMILIARI CURE DOMICILIARI e RSA APERTA DOMICILIARE

Gentile Signora, Gentile Signore,

le chiediamo gentilmente di esprimere il suo giudizio su alcuni aspetti del servizio che le è stato offerto nell'anno 2023. Per ogni argomento indichi il suo livello di soddisfazione ponendo una crocetta nello spazio corrispondente al valore da lei prescelto.

Se lo ritiene opportuno può esprimere alcune osservazioni nel campo dedicato.

Il questionario è anonimo.

Grazie per la collaborazione.

Compilatore

<input type="checkbox"/> Utente
<input type="checkbox"/> Familiare
<input type="checkbox"/> Amministratore di Sostegno/Tutore

Come ha conosciuto il Servizio di cui ha usufruito e/o di cui sta usufruendo?

<input type="checkbox"/> Medico di base
<input type="checkbox"/> Ospedale
<input type="checkbox"/> Servizi Sociali
<input type="checkbox"/> Passaparola
<input type="checkbox"/> Internet
<input type="checkbox"/> Social Media
<input type="checkbox"/> Altro

Specificare: _____

Indichi cortesemente quali professionisti de La Provvidenza sono intervenuti a casa sua?

<input type="checkbox"/> Infermiere
<input type="checkbox"/> Medico Specialista
<input type="checkbox"/> Fisioterapista
<input type="checkbox"/> Educatore
<input type="checkbox"/> Altro

Specificare: _____




Se non avesse potuto usufruire del servizio erogato da La Provvidenza, l'utente avrebbe dovuto essere curato in una struttura o in un luogo diverso da casa sua?

<input type="checkbox"/> Si
<input type="checkbox"/> No

Dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno? (rispondere solo se ha risposto "Si" alla domanda precedente)

<input type="checkbox"/> Ospedale
<input type="checkbox"/> Casa di Riposo (RSA)
<input type="checkbox"/> Domicilio di parenti o conoscenti
<input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Non saprei

Quanto è soddisfatto?

			
	Alta soddisfazione	Media soddisfazione	Bassa soddisfazione
Quanto è soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa le prestazioni professionali?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quanto è soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio che le è stato offerto a domicilio (orari, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quanto è soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista che si è maggiormente occupato di lei? (Specificare il professionista)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Specificare: _____			
Quanto è soddisfatto della tempestività del servizio nell'affrontare i problemi assistenziali più importanti che si sono presentati durante il periodo d'intervento al domicilio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quanto è soddisfatto della capacità del Servizio di rispondere ai bisogni assistenziali più importanti che si sono presentati durante il periodo di intervento al domicilio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qui di seguito le chiediamo di indicare gli eventuali elementi critici rilevati:

.....

.....

.....

.....

Le chiediamo di proporci qualche suggerimento per migliorare la qualità del servizio:

.....

.....

.....

.....