

# CASA DI RIPOSO “IDA ZUZZI”

# CARTA DEI SERVIZI

( approvata con deliberazione del CDA assunta nel corso della seduta del 19.01.2010 – modificata con deliberazioni del CDA assunte nel corso delle sedute del 07.09.2012 e del 03.08.2016 )

## INDICE

### **Parte prima – Presentazione della Casa di Riposo**

- 1. Il percorso storico .....pag. 02
- 2. Il governo della Casa di Riposo.....pag. 02
- 3. Il bacino di utenza .....pag. 02
- 4. La struttura residenziale .....pag. 02

### **Parte seconda – Mission.**

- 5. Gli obiettivi strategici.....pag. 03
- 6. I criteri di organizzazione.....pag. 04

### **Parte terza – Modalità di accesso.**

- 7. L’ingresso in Casa di Riposo per persone non autosufficienti.....pag. 04
- 8. L’ingresso in Casa di Riposo per persone autosufficienti.....pag. 05

### **Parte quarta – La presa in carico : informazioni sui servizi forniti.**

- 9. La presa in carico.....pag. 05
- 10. Le figure professionali presenti.....pag. 05
- 11. I servizi alberghieri .....pag. 05
- 12. Il servizio sociale .....pag. 06
- 13. I servizi socio-sanitari .....pag. 07
- 14. I servizi amministrativi .....pag. 08
- 15. Gli altri servizi .....pag. 08
- 16. Gli orari delle visite esterne .....pag. 08
- 17. La dimissione dalla Casa di Riposo.....pag. 09

### **Parte quinta – Qualità .....pag. 09**

Allegati :

- 1) Orari di ricevimento dei familiari .....pag. 11  
2) Questionario di soddisfazione.....pag. 12  
3) Scheda segnalazioni/reclami e suggerimenti..... pag. 13  
4) Regolamento di accoglimento

## **PARTE PRIMA**

### **PRESENTAZIONE DELLA CASA DI RIPOSO**

#### 1. Il percorso storico

La Casa di Riposo “Ida Zuzzi” è una struttura gestita dall’Azienda Speciale per i Servizi Sociali “Ida Zuzzi” di San Michele al Tagliamento (VE).

Precedenti enti gestori della Casa di Riposo sono stati l’Ente Comunale di Assistenza, e quindi - a seguito del trasferimento delle funzioni degli EE.CC.AA. in attuazione del DPR 616/77 - il Comune di San Michele al Tagliamento.

La gestione diretta in economia da parte del Comune di San Michele al Tagliamento si è protratta fino a 31.12.2006.

Il Comune di San Michele al Tagliamento ha quindi promosso la costituzione di una propria Azienda Speciale, nelle forme previste dagli artt. 113 e seguenti del Testo Unico Enti Locali.

Dal 01.01.2007 la Casa di Riposo “Ida Zuzzi” ha quale ente gestore l’Azienda Speciale per i Servizi Sociali “Ida Zuzzi”, con sede legale in Via dell’Unione, n. 10, a San Michele al Tagliamento (VE), mentre la proprietà dell’edificio è stata conservata in capo al Comune di San Michele al Tagliamento.

#### 2. Il governo della Casa di Riposo

L’ente gestore della Casa di Riposo opera attraverso gli organi previsti dal Testo Unico Enti Locali :

- il Presidente ( nominato dal Sindaco del Comune di San Michele al Tagliamento ),
- il Consiglio di Amministrazione ( composto - oltre che dal Presidente - dal Vice Presidente e da n. 1 Consigliere anch’essi nominati dal Sindaco ),
- il Direttore ( nominato dal Consiglio di Amministrazione ),
- il Revisore del Conto.

I compiti e le funzioni dell’Azienda Speciale sono definiti nello Statuto dell’Azienda, approvato dal Comune di San Michele al Tagliamento.

#### 3. Il bacino di utenza

La Casa di Riposo “Ida Zuzzi” si trova nel territorio del Comune di San Michele al Tagliamento, in

Provincia di Venezia.

Il bacino di utenza è riconducibile al territorio del Comune di San Michele al Tagliamento e ai Comuni limitrofi facenti parte del territorio dell'Azienda ULSS n. 10 "Veneto Orientale".

## 4. La struttura residenziale

L'edificio della vicina Via Bazzana in cui aveva precedentemente sede la Casa di Riposo è stato utilizzato fino a ottobre 1994. Successivamente la Casa di Riposo è stata trasferita nella attigua nuova sede di via dell'Unione, a tutt'oggi utilizzata.

Verso la fine dell'anno 2008 si sono conclusi i lavori di realizzazione del 1° lotto dell'ampliamento della Casa di Riposo, mediante la realizzazione di un nuovo nucleo ( denominato : "Casa blu" ).

Il suddetto ampliamento ha comportato la realizzazione di n. 17 ( diciassette ) posti letto, che sommati ai precedenti 52, ha portato a n. 69 ( sessantanove ) i posti letto complessivi della struttura.

La realizzazione del 2° lotto dell'ampliamento della Casa di Riposo ( per complessivi ulteriori n. 21 posti letto ) è terminata nell'anno 2016, portando a complessivi 91 i posti letto della struttura.

Attualmente la Casa di Riposo è articolata in n. 3 nuclei, di non più di n. 30 ( trenta ) ospiti ciascuno, tendenzialmente differenziati per tipologia di intensità assistenziale degli ospiti e identificati da diversi colori. I nuclei sono così definiti :

- nella parte storica della struttura : "Casa Gialla" ( destinata prevalentemente a ospiti non autosufficienti con minori problematiche di tipo sanitario o di disturbi del comportamento ) ;
- nella parte storica della struttura : "Casa Rosa" ( destinata prevalentemente a ospiti non autosufficienti con maggiori problematiche di tipo sanitario ) ;
- nella parte nuova della struttura : "Casa Blu" ( destinata prevalentemente a ospiti con maggiori problematiche di disturbi del comportamento - cd. nucleo Alzheimer ) ;
- negli spazi della "Casa blu" della struttura è stato attivato un Centro Diurno destinato ad ospitare fino a n. 6 persone non autosufficienti. A tal fine sono previste due distinte aree specifiche dedicate alla socializzazione, alle attività ricreative e occupazionali e al riposo degli Ospiti. Per quanto attiene i servizi sanitari ( quali palestra riabilitativa ed ambulatorio ), ed i servizi di nucleo ( quali sala da pranzo, sala soggiorno e bagno assistito ), si fa uso delle strutture già presenti presso il Centro Servizi, in quanto di dimensioni adeguate per servire sia l'utenza della Casa di Riposo che quella del Centro Diurno".

Negli spazi della struttura interessati al 2° lotto dell'ampliamento è prevista l'attivazione di un nuovo nucleo destinato ad ospitare fino a n. 22 persone non autosufficienti.

## **PARTE SECONDA** **LA MISSION**

### 5. Gli obiettivi strategici

In conformità con le indicazioni dello Statuto, con i principi fondamentali relativi all'erogazione dei servizi indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ( "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ), e in coerenza con gli indirizzi generali assegnati dal Comune di San Michele al Tagliamento, la "Mission" dell'Azienda Speciale per i Servizi Sociali "Ida Zuzzi" ( ente gestore della Casa di Riposo "Ida Zuzzi" ) può essere così riassunta :

La Casa di Riposo "Ida Zuzzi" attua gli interventi volti a fornire servizi pubblici di sostegno alle persone in condizione di bisogno e disagio sociale, e in modo particolare alle persone anziane non autosufficienti, attraverso l'organizzazione e la gestione di strutture residenziali per non autosufficienti e autosufficienti (compresa la residenzialità extraospedaliera).

La Casa di Riposo persegue i seguenti obiettivi strategici :

- Affermazione della **centralità dell'utenza**, e della **qualità e innovazione dei servizi resi** , in coerenza con le indicazioni programmatiche adottate dalla Regione del Veneto ( in particolare attraverso la legge regionale n. 22/2002 ) ;
- **Massimizzazione della qualità della vita** : la Casa di Riposo intende garantire una qualità della vita il più possibile elevata dell'ospite, considerandone i peculiari bisogni fisici, psichici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio ;
- **Valorizzazione delle capacità residue** : vengono perseguiti livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, cercando di conservare, ripristinare o sviluppare le capacità funzionali residue dell'ospite ;
- Gestione improntata alla massima **trasparenza**, anche attraverso la conferma della collaborazione e confronto con il Comitato degli ospiti e loro parenti della Casa di Riposo ;
- **Apertura al territorio**, per rispondere alle nuove istanze e bisogni emergenti, anche attraverso la collaborazione con le associazioni e i gruppi di volontariato del territorio ;
- Perseguimento dell'obiettivo dell'**equilibrio economico** dell'Azienda, tenuto conto dei trasferimenti del Comune finalizzati alla copertura dei costi sociali concernenti le persone residenti nel Comune.

### 6. I criteri di organizzazione

Ai fini del perseguimento degli obiettivi strategici sopra indicati, la Casa di Riposo persegue i seguenti criteri generali di organizzazione :

- La metodologia di intervento sull'ospite è coerente ad una tipologia di organizzazione del

lavoro che, sulla base di precisi obiettivi, punta al conseguimento di risultati di salute per l'ospite. Viene superata, quindi, l'organizzazione per "mansioni", caratterizzata invece da un approccio di tipo "burocratico" ;

- Viene perseguita la formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale ;
- Attuazione di un modello organizzativo basato sulla massima snellezza ed economicità della gestione, al fine di sollevare l'utenza da costi non indispensabili. In tale prospettiva attraverso i nuovi organigramma e dotazione organica si persegue l'obiettivo di individuare i nuclei della Casa di Riposo nel numero minimo consentito dalla normativa vigente, e di limitare il numero delle strutture organizzative aziendali ( di seguito e agli effetti del presente regolamento denominate : "aree" ) ;
- Attuazione di un modello organizzativo basato sulla massima funzionalità ed elasticità gestionali.

## **PARTE TERZA** **LE MODALITA' DI ACCESSO**

### 7. L'ingresso in Casa di Riposo per persone non autosufficienti

La richiesta di ingresso in Casa di Riposo per persone non autosufficienti, a tempo indeterminato e determinato, segue la procedura prevista dalla Regione del Veneto per l'ammissione ai centri servizi residenziali per persone non autosufficienti :

- Domanda dell'interessato ( persona richiedente l'ospitalità, familiari, amministratore di sostegno, ecc. ) al Distretto Socio-sanitario ( la domanda può essere presentata - a scelta del richiedente - direttamente al Distretto Socio-Sanitario, oppure alla Casa di Riposo, che la inoltrerà al Distretto );
- Valutazione da parte della Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale ( UVMD ) ;
- Inserimento da parte della Direzione dei Servizi Sociali dell'Azienda ULSS n. 10 "Veneto Orientale" della richiesta nella graduatoria unica.

Non appena disponibile il posto in struttura, l'interessato o le persone di riferimento vengono contattate dalla Casa di Riposo per definire tempi e modi dell'ingresso.

La Casa di Riposo si impegna a svolgere e far svolgere le incombenze sopra descritte nel minor tempo possibile per contemperare le distinte esigenze di assicurare la completezza degli adempimenti e la celerità nell'ingresso dell'ospite in struttura.

## 8. L'ingresso in Casa di Riposo in regime privatistico

La richiesta di ingresso in Casa di Riposo in regime privatistico ( in assenza cioè di riconoscimento di impegnativa di residenzialità regionale ), per persone non autosufficienti e autosufficienti, a tempo indeterminato e determinato, va presentata esclusivamente alla Casa di Riposo, previa compilazione di apposito modulo e colloquio preliminare.

Per gli ospiti in regime privatistico la graduatoria è gestita autonomamente dalla Casa di Riposo”.

### PARTE QUARTA

## LA PRESA IN CARICO : INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

## 9. La presa in carico

Con l'ingresso in struttura ha inizio la presa in carico dell'ospite, nelle forme previste dai protocolli operativi della Casa di Riposo.

## 10. Le figure professionali presenti

Le figure professionali operanti nella Casa di Riposo “Ida Zuzzi” rispettano la normativa prevista dalla Regione del Veneto in merito agli standard specifici di settore per il personale e sono in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Le figure professionali presenti sono :

- **Il Direttore** : è il responsabile della gestione della Casa di Riposo ;
- **L'Assistente Sociale responsabile dei servizi alla persona** : coordinatrice dei servizi socio-assistenziali della Casa di Riposo ;
- **L'Infermiera professionale responsabile dei servizi sanitari** : coordinatrice dei servizi sanitari della Casa di Riposo ;
- **I Referenti di attività assistenziale di nucleo ( RAAN )** : coordinatori delle attività assistenziali all'interno dei singoli nuclei della Casa di Riposo ;
- **L'Educatore professionale/animatore** : assicura il servizio educativo e di animazione ;
- **I Fisioterapisti** : progettano e attuano le attività di riabilitazione secondo programmi personalizzati ;
- **Gli Infermieri** : assicurano la copertura del servizio infermieristico nell'arco delle 24 ore ;

- **Gli Operatori Socio Sanitari/Addetti all'Assistenza** : assicurano l'assistenza diretta alla persona nelle 24 ore.

## 11. I servizi alberghieri

I servizi alberghieri assicurati dalla Casa di Riposo sono :

- **L'alloggio** : la sistemazione dell'ospite viene predisposta dall'Assistente Sociale responsabile dei servizi alla persona secondo le disponibilità della struttura e le esigenze dell'ospite stesso. Tutti gli ospiti della Casa di Riposo vengono inseriti in camere da uno o due posti letto, provvisti di proprio bagno, con a disposizione un comodino e un armadietto per le cose di proprietà ;
- **La somministrazione dei pasti** : i pasti ( colazione del mattino, pranzo, merenda pomeridiana e cena ) sono prodotti da apposito personale nella cucina della Casa di Riposo e serviti nelle sale da pranzo dei diversi nuclei dal personale OSS/addetto all'assistenza, salvo che motivi di salute rendano opportuna la consumazione nella camera da letto.  
Il servizio di somministrazione dei pasti viene svolto nei seguenti orari :
  - colazione : dalle ore 08.00' ;
  - pranzo : dalle ore 11.30' ;
  - merenda : intorno alle ore 16.00' ;
  - cena : dalle ore 18.00'.
- **Il servizio di guardaroba, lavanderia e stireria** : la Casa di Riposo offre un servizio di guardaroba, lavanderia e stireria interni, assicurati da apposito personale nei locali della struttura. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino e il rammando della biancheria personale degli ospiti. In caso di ricovero ospedaliero il servizio di lavanderia provvede al lavaggio degli indumenti dell'ospite.
- **La pulizia degli ambienti** : è assicurata da apposito personale la costante pulizia quotidiana di tutti i locali della struttura ;
- **Il servizio di parrucchiere/barbiere** : è assicurato dal personale della Casa di Riposo o da incaricati esterni ;
- **La sala TV** : all'interno dei nuclei sono presenti sale e spazi TV ;
- **Giornali e riviste** : sono a disposizione degli ospiti un quotidiano locale e riviste ;
- **Servizio telefonico** : all'interno dei nuclei è possibile ricevere telefonate dall'esterno. Le telefonate sono accolte e dirottate sull'apparecchio telefonico più vicino all'ospite ;
- **Personalizzazione delle camere** : la Casa di Riposo consente e incoraggia la personalizzazione delle camere, purchè in modo dignitoso e nel rispetto delle regole di sicurezza.

## 12. Il servizio sociale

Il servizio sociale si pone come “cerniera” tra l’interno e l’esterno della Casa di Riposo : da una parte ha la funzione di raccogliere, analizzare, tradurre le esigenze del territorio ( utenti/servizi ), dall’altra ha il compito di segnalare tali esigenze all’Amministrazione della struttura e di operare all’interno dell’organizzazione affinché esse trovino una risposta nell’ambito dei servizi offerti. Le principali funzioni del servizio sociale sono :

- **Il segretariato sociale** : si connota come una funzione svolta nello spazio di “ricevimento pubblico”, nei giorni ed orari prestabiliti, con l’obiettivo di offrire informazioni sulle domande di ricovero e sulle modalità di accesso alla struttura, analizzare la domanda ed avviare l’istruttoria ;
- **La gestione degli accoglimenti e trasferimenti esterni** ;
- **L’attività di consulenza e sostegno psico-sociale** : rivolto agli ospiti e ai loro familiari, mediante progetti individualizzati d’intervento ;
- **L’attività di collegamento** : collaborazione con enti, servizi e strutture esterne alla Casa di Riposo.

## 13.I servizi socio-sanitari

L’Azienda ULSS n. 10 “Veneto Orientale” assicura agli ospiti della Casa di Riposo le prestazioni sanitarie, mediche, farmaceutiche e riabilitative specialistiche, nonché la fornitura delle protesi, degli ausili e dei presidi sanitari, con le modalità previste dalla vigente normativa statale e regionale.

In particolare vengono assicurati :

- **Il servizio medico** : l’attività di assistenza medica è garantita da medico convenzionato che opera nella struttura su incarico dell’Azienda ULSS n 10, secondo i termini stabiliti dalla convenzione e dagli accordi con la Casa di Riposo. La presenza del medico in struttura è quotidiana, salve le giornate festive ;
- **Il servizio medico specialistico** : le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale sono garantite dall’Azienda ULSS n. 10 presso strutture sanitarie, e - parzialmente - anche presso la Casa di Riposo “Ida Zuzzi”. Per gli ospiti inviati presso le strutture sanitarie per visite specialistiche o indagini non possibili all’interno della Casa di Riposo è organizzato dalla Casa di Riposo un servizio di trasporto, nelle forme previste dal regolamento di accoglimento ;
- **Il servizio farmacia** : la fornitura di farmaci per gli ospiti non autosufficienti è garantita dal servizio farmaceutico dell’Azienda ULSS n. 10 “Veneto Orientale”, come da convenzione fra la Casa di Riposo e l’Azienda ULSS medesima. I farmaci non inseriti nel prontuario dell’Azienda ULSS vengono procurati tramite ricetta medica dalle farmacie del territorio, con costi a carico dell’ospite. Per gli ospiti autosufficienti i farmaci vengono procurati tramite ricetta medica dalle farmacie del territorio ; i farmaci non inseriti nel prontuario dell’Azienda ULSS vengono procurati con costi a carico dell’ospite.

La Casa di Riposo “Ida Zuzzi” assicura agli ospiti le seguenti ulteriori prestazioni socio-sanitarie :

- **L’assistenza infermieristica** : viene assicurata da personale della Casa di Riposo con qualifica di infermiere l’assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna ;
- **L’assistenza socio-assistenziale** : viene assicurato da personale della Casa di Riposo con qualifica di Operatore Socio Sanitario/ Addetto all’Assistenza l’assistenza socio-assistenziale diretta alla persona continuativa diurna e notturna ;
- **Il servizio di fisioterapia** : viene assicurato da personale della Casa di Riposo con presenza quotidiana ( salvi sabato e giornate festive ), nella palestra della Casa di Riposo ;
- **Il servizio educativo e di animazione** : viene assicurato da personale della Casa di Riposo e da operatore esterno incaricato, quotidianamente ( salvi sabato e festivi ). Il servizio si occupa della cura della sfera sociale degli ospiti, favorendo i rapporti tra ospiti all’interno della struttura e promuovendo i rapporti con la famiglia e con il territorio, attraverso interventi personalizzati.

## 14. I servizi amministrativi

La Casa di Riposo assicura i servizi di carattere amministrativo ( pagamenti rette alberghiere, dichiarazioni per detrazioni fiscali, custodia valori, servizi postali, ecc. ) nelle forme previste dal regolamento di accoglimento, che viene allegato alla carta dei servizi.

## 15. Gli altri servizi

All’interno della Casa di Riposo sono inoltre assicurati i seguenti servizi e attività :

- **Assistenza religiosa** : a seguito di convenzione stipulata con la Diocesi di Concordia-Pordenone, è assegnato alla Casa di Riposo un Sacerdote che svolge alcuni servizi propri del culto religioso cattolico ed alcune attività di assistenza morale e spirituale agli ospiti, fra cui - nella Cappella della struttura - la celebrazione settimanale della Santa Messa. E’ prevista, inoltre, la recita del S. Rosario ;
- **La presenza di volontari e l’assistenza privata** : nelle forme previste dall’apposito regolamento.

## 16. Gli orari delle visite esterne

Le visite agli ospiti possono essere effettuate nell’arco dell’intera giornata, nel rispetto comunque delle attività giornaliere e di servizio, senza disturbo alla tranquillità e al riposo degli ospiti e al consumo dei pasti.

In ogni caso è interdetto l’accesso dei visitatori ai locali di servizio della Casa di Riposo ( cucina, lavanderia, ambulatorio, ecc. ).

## 17. La dimissione dalla Casa di Riposo

La dimissione di un ospite dalla struttura può avvenire su richiesta dell'ospite, dei familiari o di altra persona di riferimento ( es. : amministratore di sostegno ), ovvero su iniziativa della Casa di Riposo.

La dimissione a iniziativa della Casa di Riposo viene posta in essere in caso di accertata incompatibilità fra la Casa di Riposo e l'ospite, sia per mancato pagamento della retta alberghiera e delle altre spese poste a carico della persona obbligata al pagamento sia per incompatibilità rispetto ad una corretta convivenza all'interno della struttura, in particolar modo in relazione ai rapporti con gli altri ospiti e il personale della Casa di Riposo.

Entrambe le forme di dimissione devono essere precedute da comunicazione inoltrata ( rispettivamente alla Casa di Riposo o all'ospite, ai familiari o alle altre persone di riferimento ) in forma scritta con almeno 5 giorni di anticipo rispetto alla data di dimissione.

### PARTE QUINTA LA QUALITA'

Gli standard di qualità rappresentano a volte obiettivi dichiarati e garantiti agli utenti ; altre sono impegni per il futuro, che richiedono sforzi organizzativi ed investimenti in termini di risorse umane e materiali.

La Casa di Riposo "Ida Zuzzi" ha identificato una serie di specifici fattori e relativi standard di qualità del proprio servizio, che di seguito si indicano.

STANDARD	SU COSA CI MISURIAMO	TEMPI DI ATTUAZIONE
Definizione degli accordi relativi all'ingresso in struttura con l'ospite e la famiglia	Tempi per il completamento delle pratiche di ingresso in struttura	Il primo giorno di ingresso dell'ospite. Nel caso l'entrata del nuovo ospite avvenga a seguito di una situazione non prevista e di urgenza la consegna dei documenti e gli adempimenti amministrativi dovranno avvenire nell'arco della settimana successiva

Risposta puntuale alle comunicazioni scritte	Giorni per la risposta alle comunicazioni scritte di familiari e ospiti	Massimo 30 giorni
Questionari di rilevazione della qualità rivolti a tutti i familiari e agli ospiti autosufficienti	Frequenza della rilevazione	1 volta all'anno
Redazione multidisciplinare del Piano Assistenziale Individuale ( PAI )	Tempi per la redazione del PAI	Massimo 40 giorni dall'ingresso dell'ospite
Aggiornamento periodico del PAI	Frequenza dell'aggiornamento	Massimo ogni 12 mesi
Cura e igiene dell'ospite	Esecuzione delle attività di cura dell'ospite previste dal programma di lavoro	Giornaliero
Assistenza infermieristica	Orario di presenza giornaliero	H 24/24
Formazione continua rivolta agli operatori di assistenza	Percentuale di operatori assistenziali coinvolti in programmi di formazione nell'arco dell'anno	Almeno 80%
Presenza di personale assistenziale qualificato	Percentuale di operatori in possesso della qualifica OSS	Almeno 90%
Umanizzazione residenziale	Numero massimo posti letto per camera	Due posti letto
Caratteristiche servizio di ristorazione	Scelta del menù	Almeno due scelte per ogni componente del menù ( per ospiti a dieta libera )

Caratteristiche servizio di ristorazione	di	Varietà del menù	Almeno due menù stagionali articolati in quattro settimane
Caratteristiche servizio di ristorazione	di	Orario di distribuzione della cena	Tra le 18.00' e le 19.30'
Caratteristiche servizio di guardaroba e lavanderia		Consegna biancheria personale	Tre volte la settimana
Caratteristiche servizio di guardaroba e lavanderia		Pulizia materasso e cuscino	Per ogni nuovo ospite e al bisogno
Caratteristiche servizio di pulizie e sanificazione ambientale		Frequenza di pulizie delle camere, bagni e spazi comuni	Giornaliera

La Casa di Riposo considera, altresì, importanti elementi di valutazione della qualità del servizio la verifica della soddisfazione e delle segnalazioni/reclami e suggerimenti degli utenti e loro familiari.

Al fine di misurare tali elementi sono stati inseriti nella presente Carta dei Servizi un questionario di soddisfazione ( allegato sub 2 ) e una scheda segnalazioni/reclami e suggerimenti ( allegato sub 3 ).

## **Allegato 1) : Orari di ricevimento :**

### **Direttore :**

dal lunedì al venerdì :  
dalle ore 09.00' alle ore 12.00' ( previo appuntamento )

### **Ufficio amministrativo :**

dal lunedì al venerdì :  
dalle ore 08.30' alle ore 13.00'

### **Assistente Sociale responsabile dei servizi alla persona**

lunedì :  
dalle ore 08.30' alle ore 10.00'  
martedì :  
dalle ore 14.30' alle ore 17.30'  
mercoledì :  
su appuntamento  
venerdì :  
su appuntamento

### **Medico convenzionato :**

dal lunedì al sabato :  
su appuntamento

## **Allegato 2) : Questionario di soddisfazione:**

Gentile Sig./Sig.ra,

Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario esprimendo una valutazione rispetto ai servizi offerti dalla Casa di Riposo “Ida Zuzzi”.

Il Suo contributo sarà molto utile per consentirci di capire le eventuali problematiche esistenti e per individuare possibili soluzioni che ci consentano di migliorare l’efficienza e la qualità del servizio offerto.

I dati da Lei forniti verranno tutelati dal più assoluto riserbo, essendo il questionario anonimo. Se lo desidera potrà però firmarlo, mantenendo comunque il diritto alla massima riservatezza da parte nostra.

Il questionario potrà essere restituito alla Direzione o inserito nell’apposita cassetta tenuta presso l’ufficio amministrativo, in occasione della prossima visita al Suo caro.

La ringraziamo anticipatamente per la Sua preziosa collaborazione e per la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Cordialmente.

Il Direttore

Dott. Mauro Masutti

## **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

### **Casa di Riposo “Ida Zuzzi”**

Le chiediamo di scegliere tra le risposte proposte (a destra dei quesiti) quella che rappresenta meglio il Suo grado di soddisfazione, indicando con una crocetta la casella corrispondente.

	Pienamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Mediamente /abbastanza soddisfatto	Molto insoddisfatto	Totalmente insoddisfatto	Non valutabile
	1	2	3	4	5	6
Rispetto al servizio offerto dalla <b>direzione</b> si ritiene						
Rispetto alla disponibilità e gentilezza del direttore si ritiene						
Rispetto al servizio offerto dalle <b>impiegate amministrative</b> (gestione pratiche / documentazione / pagamento rette) si ritiene						
Rispetto alla disponibilità e gentilezza delle impiegate si ritiene						
Rispetto al <b>servizio sociale</b> erogato (accoglienza ospiti, organizzazione permanenza, coordinamento personale ) si ritiene						
Rispetto alla disponibilità e gentilezza dell'assistente sociale si ritiene						
Rispetto al <b>servizio infermieristico</b> erogato (somministrazione terapia, medicazioni, monitoraggio condizioni cliniche) si ritiene						
Rispetto alla disponibilità e gentilezza delle infermiere si ritiene						
Rispetto al <b>servizio assistenziale</b> erogato (cura dell'ambiente, cura dell'ospite – igiene, gestione degli spostamenti, somministrazione dei pasti... ) si ritiene						
Rispetto alla disponibilità e gentilezza degli operatori socio sanitari si ritiene						
Rispetto al <b>servizio di fisioterapia</b> erogato (cicli fisioterapici, manutenzione ausili e attrezzature...) si ritiene						
Rispetto alla disponibilità e gentilezza dei fisioterapisti si ritiene						

Rispetto al <b>servizio di animazione</b> erogato (organizzazione e gestione di attività occupazionali, ludiche e di intrattenimento...) si ritiene						
Rispetto alla disponibilità e gentilezza delle animatrici si ritiene						
	Pienamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Mediamente /abbastanza soddisfatto	Molto insoddisfatto	Totalmente insoddisfatto	Non valutabile
	1	2	3	4	5	6
Rispetto al <b>servizio di ristorazione</b> erogato (varietà del menù, qualità delle pietanze ) si ritiene						
Rispetto al <b>servizio di lavanderia</b> erogato si ritiene						
Rispetto al <b>servizio di pulizia dell'ambiente</b> erogato si ritiene						
Rispetto a come sono stabiliti gli <i>orari</i> della giornata (alzata, messa a letto, pasti ...) per le esigenze del suo familiare si ritiene						
Secondo lei il suo familiare è soddisfatto di come sono organizzati gli <i>orari</i> della giornata?						
Rispetto a come sono utilizzati e organizzati gli <i>spazi</i> e gli <i>ambienti</i> della struttura per le esigenze del suo familiare si ritiene						
Secondo lei il suo familiare è soddisfatto di come sono organizzati gli <i>spazi</i> ?						
Rispetto a come sono stati gestiti eventuali problemi insorti durante il ricovero si ritiene						
Rispetto a come è stato coinvolto nelle decisioni che riguardano il suo caro si ritiene						
Rispetto al lavoro che viene svolto per salvaguardare il benessere e l'autonomia del suo caro si ritiene						
Nel complesso rispetto al servizio globale offerto da questa						

struttura si ritiene						
----------------------	--	--	--	--	--	--

Suggerimenti e proposte: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

### **Allegato 3) : Scheda segnalazione/reclami e suggerimenti :**

Ci spiace di averLe causato un disservizio e non essere quindi riusciti a soddisfare nel modo migliore le Sue aspettative.

La ringraziamo per il tempo e l'attenzione che ci sta dedicando attraverso la compilazione di questo modulo, che rappresenta un'opportunità per migliorarci e per meglio proporci ai nostri Ospiti.

Cordiali saluti

il Direttore  
dott. Mauro Masutti

Data \_\_\_\_\_

Descrizione del disservizio

---

---

---

---

Eventuali suggerimenti

---

---

---

---

Al fine di permetterci di comunicarLe le azioni da noi intraprese, alla luce della Sua segnalazione, le chiediamo di riportare il Suo nominativo.

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_