ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE
Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza
Legge 17.07.1890 n. 6972
P.le Antonio Tosti n. 4 - 00147 ROMA
Tel. 06/51.858.205 – fax 06/51.20.986

Carta dei Servizi della RSA Toti

Ottobre 2017

Sommario

PREMESSE 2
PRESENTAZIONE 2
PRINCIPI FONDAMENTALI 3
PARTE I: LA STRUTTURA 4
DOVE SIAMO 4
CHI SIAMO 4
CODICE DI ABBIGLIAMENTO 5
CONTATTI 5
LA STRUTTURA 5
SERVIZI OFFERTI 6
COME SI ACCEDE 9
ORARI DI VISITA 9
PERMESSI DI USCITA 9
DIMISSIONE DALLA RSA 10
DECESSO 10
RETTA 10
RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA 11
PARTE II: LA TUTELA DELL'OSPITE 12
IL COMITATO DI PARTECIPAZIONE 12
RACCOLTA DATI E PRIVACY 12
RECLAMI 12
LA QUALITA' 13
DIRITTI DELL'OSPITE 14
DOVERI DELL'OSPITE 15
QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI 17
QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI 21
MATERIALI E ABBIGLIAMENTO 26
MODULO RECLAMO 27

PREMESSE

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno concreto a rispettare, nei rapporti con i cittadini, diritti, regole estandard di qualità dichiarati espressamente.

Tre sono le finalità che la carta dei servizi intende perseguire:

1. Garantire la migliore qualità della vita possibile e l'esercizio dei diritti di cittadinanza a persone con grandi bisogni di assistenza e un potere contrattuale molto compromesso.
2. Informare gli utenti e rendere trasparenti le procedure adottate dall'Istituto Romano di S. Michele circa l'accesso, l'accoglienza, la gestione dei progetti personalizzati di salute, la gestione dei reclami.
3. Definire univocamente le responsabilità del personale e i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari.

L'Istituto Romano di S. Michele si impegna a revisionare annualmente i contenuti della presente Carta dei Servizi coinvolgendo nella sua redazione il maggior numero di soggetti interessati, nello spirito della costante ricerca delle soluzioni migliori, con la capacità di verificare i risultati delle azioni intraprese e la disponibilità a cambiare e migliorare la strada percorsa in vista dell'obiettivo della massima soddisfazione dell'Ospite.

La presente Carta sarà pubblicata sul sito web (www.irsm.it) per la libera consultazione dei Cittadini e consegnata all'atto dell'ammissione in RSA a tutti gli Ospiti e ai loro familiari.

PRESENTAZIONE

Le Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB), istituite con legge 17 luglio 1980 n. 8972, sono enti di diritto pubblico che, operando sotto la vigilanza delle Regioni, hanno in tutto o in parte lo scopo di assistere i meno abbienti in condizioni di salute o malattia e il loro miglioramento morale ed economico.

Lo Statuto dell'Istituto Romano di San Michele è stato approvato con DGRL n. 63 del 20 gennaio 1998, con il parere favorevole del Comune di Roma, in sostituzione del precedente risalente al 1934 (ed integrato nel 1991) non più rispondente alle norme di razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni degli enti pubblici.

A termine di Statuto, sono organi dell'Istituto: il Presidente e il Segretario Generale.

Il Presidente è l'organo d'indirizzo e di controllo dell'Istituto; definisce gli obiettivi da attuare e verifica la corrispondenza ad essi ed i risultati della gestione; ha la rappresentanza legale dell'Istituto, fatte salve le competenze del Segretario Generale.

Egli è nominato dalla Giunta Regionale del Lazio, d'intesa con il Sindaco di Roma; dura in carica cinque anni a decorrere dal giorno in cui si è insediato e può essere confermato senza interruzione.

Il Segretario Generale è nominato dal Presidente, con contratto di diritto privato, a tempo determinato, rinnovabile. È l'organo di gestione dell'Istituto ed ha la responsabilità dell'amministrazione e dei relativi risultati.

L'Istituto provvede al raggiungimento dei propri scopi con le rendite derivanti dall'investimento del suo patrimonio immobiliare, con il ricavato delle rette nonché con eventuali contribuzioni deliberate in suo favore dallo Stato, da enti pubblici territoriali e da altri enti pubblici e privati.

L'istituto Romano di San Michele ha lo scopo di ricoverare, mantenere ed assistere le persone anziane d'ambo i sessi di età superiore a 65 anni, autosufficienti e non autosufficienti, e comprende una Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani non autosufficienti con 40 posti letto divisi in due nuclei da 20.

L'Istituto promuove le attività sociali, culturali, di intrattenimento e svago più idonee ad assicurare la migliore qualità della vita degli anziani stimolando la loro partecipazione attiva, predisponendo a tal fine programmi annuali di intervento e di attività.

PRINCIPI FONDAMENTALI

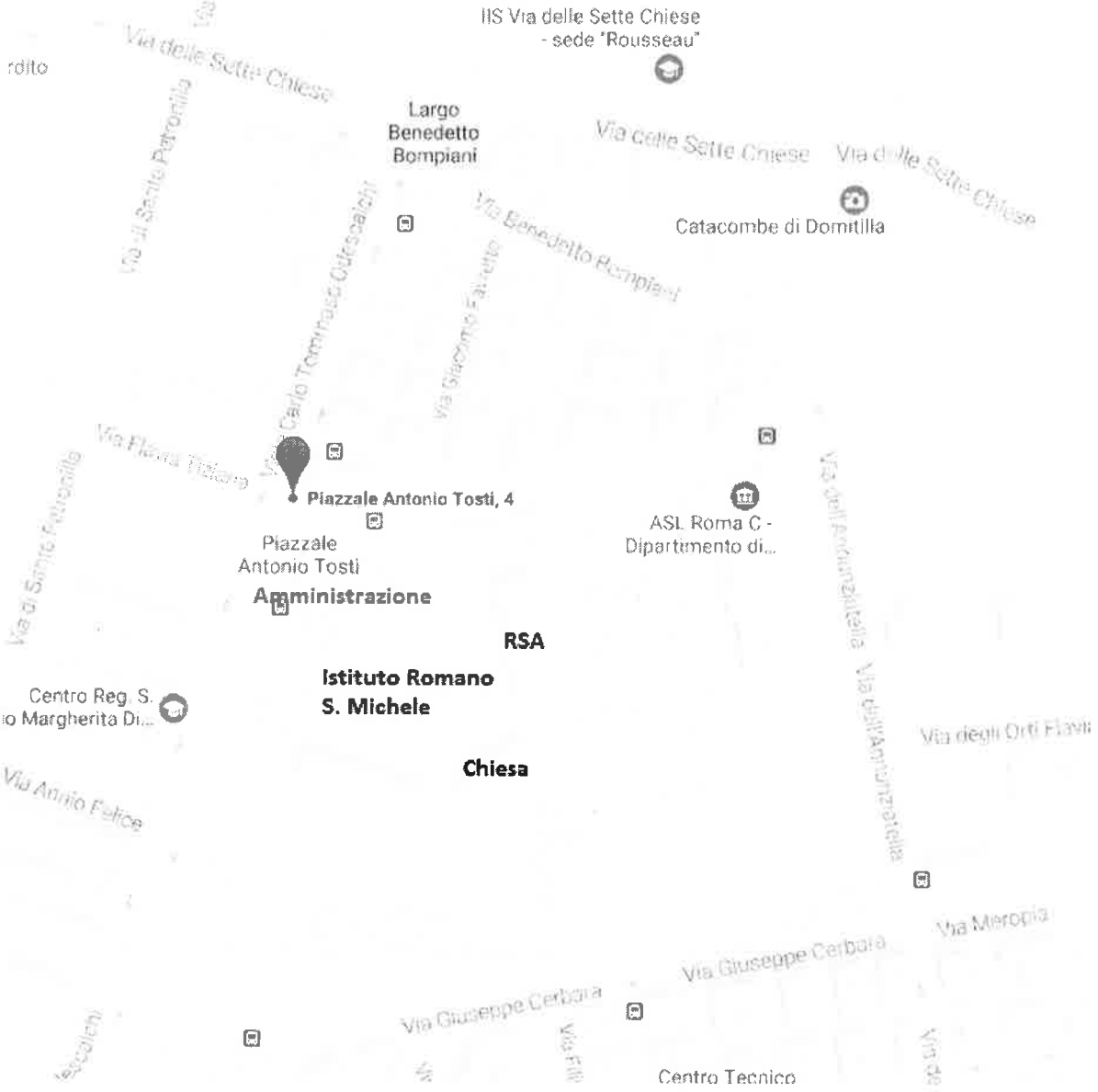
I principi fondamentali su cui si basa la nostra offerta di assistenza sono rappresentati da

- CENTRALITA' DELL'UTENTE e la sua soddisfazione, che vuol dire attenzione ai suoi espressi e alla sua richiesta di salute;
- LA QUALITA' DEL SERVIZIO, sia nelle modalità di erogazione sia nella valutazione dei risultati ottenuti;
- DIRITTO DI SCELTA del Cittadino, secondo le disposizioni della normativa vigente, sulla base del rapporto fiduciario nei confronti della struttura e/o degli operatori;
- PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO quale diritto di far valere, anche attraverso propri rappresentanti, le sue opinioni e le sue valutazioni sui Servizi ricevuti, attivando un percorso aziendale privilegiato di ascolto delle informazioni dei Cittadini in grado di innescare processi di miglioramento;
- EQUITA' DELL'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE come eguaglianza nelle condizioni di accesso dei Cittadini ai Servizi e imparzialità nell'erogazione delle prestazioni

PARTE I: LA STRUTTURA

DOVE SIAMO

La RSA si trova al primo piano della palazzina Toti del complesso del S. Michele, sito in piazzale Antonio Tosti 4 nel quartiere Ardeatino, nel quadrante sud-est della città di Roma, ben collegato in direzione del centro storico e dell'Appia Antica. Vi si può accedere in automobile tramite la via Cristoforo Colombo o Via delle Sette Chiese e con gli autobus 716,717 ed N9



CHI SIAMO

Rappresentante legale: Commissario Straordinario per la Regione Lazio Dr. Longo Elisabetta Maria Rita (0651858207)

Direttore dell'assistenza: Dr. Carlo Fiore (0651858221, c.fiore@irsm.it)

Medico Responsabile: Dr. Silvia Capasso (0651858329, s.capasso@irsm.it)

Coordinatore infermieristico: Dr. Daniela Cavinato (0651858337, d.cavinato@irsm.it)

Istruttore Amministrativo: sig. Marco Milani (0651858324, m.milani@irsm.it)

Assistente sociale: Dr. Maria Pia Teodonio (0651858305, ass.sociale@irsm.it)

Educatrice professionale: Dr. Barbara Lunerti (b.lunerti@irsm.it)

Psicologa: Dr. Emanuela Menichetti (0651858305, e.menichetti@irsm.it)

Fisioterapisti: Dr. Ludovica Barbàra, Dr. Marco Valli (sale fisioterapiche 0651858307)

Infermieri: Francesco Guastamacchia, Elisabetta Franceschini, Caterina Colangeli, Marta Desideri, Sandra Presta, Cinzia Navarra, Viola Levy (Medicheria RSA 0651858325)

Operatori Socio Sanitari: Alessia Pesa, Anna Romani, Laura Ruzzo, Patrizia Goffi, Simona Bonci, Daniele Pellegrini, Patrizia Civitenga, Andrea Viscoso, Hilda Chavez.

CODICE DI ABBIGLIAMENTO

Medico Responsabile e Coordinatore Infermieristico:	camice bianco lungo
Infermieri:	divisa verde
OSS:	divisa azzurra

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

CONTATTI

Per ulteriori informazioni è possibile comunicare con l'Istituto anche ai seguenti recapiti
Sito web: www.irsm.it
email: info@irsm.it
Centralino 06/518581
Segreteria Generale 06/51858205

LA STRUTTURA

La RSA, sita al primo piano della palazzina Toti nell'ambito dell'Istituto Romano di S. Michele, è organizzata in due nuclei da 20 posti ognuno. Ogni posto è rappresentato da una "unità del malato" composta da letto, comodino, sedia, tavolino e armadio. La scelta del posto non è sindacabile, è vincolata dalla disponibilità e necessità della struttura e, dalle caratteristiche clinico assistenziali della persona stabilite dal Medico Responsabile della struttura.

Per ognuno dei nuclei sono disponibili:

- Camere da 1, 2, 3, 4 letti: all'interno di ogni camera sono garantiti la privacy di ogni singolo ospite e il movimento in tutte le direzioni delle carrozzine; tutte le camere sono dotate di allaccio TV, e l'utilizzo della televisione è permesso a tutti gli ospiti nel rispetto dei diritti di tutti i fruitori della stanza; il servizio telefonico è presente all'interno della stanza.
- In ogni camera servizi igienici adeguati ai pazienti non autosufficienti con la possibilità di accesso e rotazione completa delle carrozzine, accesso diretto o immediatamente attiguo alla camera, dotato di lavandino, wc, doccia e, dove possibile, il bidet.
- Angolo cottura
- Sala da pranzo

In comune tra i due nuclei sono inoltre presenti:

- Locale soggiorno/gioco/TV/spazio collettivo

- Locale di servizio per il personale di assistenza con annessi servizi igienici
- Uffici amministrativi e Direzione Assistenza
- Bagno assistito
- Armadi per la biancheria pulita
- Locale deposito materiale sporco con vuotaelavapadelle
- Locale deposito per attrezzature, carrozzine e materiale di consumo.
- Locale e attrezzature per prestazioni ambulatoriali e valutazioni specifiche

Al piano terra della palazzina Toti sono presenti

- Locali e palestra con attrezzature per l'erogazione delle attività di riabilitazione specifiche
- Ufficio assistente sociale e psicologa
- Servizi per l'assistenza religiosa e relativi locali
- Bar fruibile anche dall'esterno aperto dal lunedì al sabato per tutto l'anno e distributori automatici di alimenti e bevande
- Sale e soggiorni polivalenti
- Cucina, dispensa e locali accessori
- Sala mensa
- Magazzini
- Depositi pulito e sporco
- Locali per lo stoccaggio della biancheria e degli indumenti e stireria (il servizio di lavanderia è appaltato ad una società esterna)

Tutti i corridoi e i locali di passaggio sono forniti di corrimano.

Di fianco alla chiesa centrale è presente la camera mortuaria con l'area dolenti.

Tutti i corridoi ed i locali di passaggio sono forniti di corrimano.

SERVIZI OFFERTI

- Assistenza infermieristica h 24
    - Tenuta ed approvvigionamento dei farmaci
    - Medicazioni e somministrazione terapia
    - Progettazione, esecuzione e controllo dei Piani Assistenziali Individualizzati come parte dell'equipe
    - Costante e diretto rapporto con i medici Curanti e Specialisti

  Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- Assistenza socio-sanitaria h24
    - Aiuto all'anziano nello svolgimento delle attività di base della vita quotidiana quali: alzarsi, vestirsi, spostarsi, mangiare ecc.
    - Interventi per il mantenimento delle autonomie degli ospiti
    - Partecipazione alle attività di animazione e socializzazione

  Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.
- Assistenza medica
    - Medico di famiglia secondo accessi programmati.
    - Guardia Medica e 118 per le emergenze.

  Il servizio è garantito dal Sistema Sanitario NazionaleV

- Presenza del Medico Responsabile Geriatra per 4 ore al giorno, per:
  - Controllo e revisione periodica dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI)
  - Colloqui informativi con gli ospiti e i familiari il mercoledì dalle 10 alle 12
  - Eventuali trattamenti di urgenza in caso di bisogno
  - Verifica delle modalità e della qualità delle prestazioni rese da parte dei medici di medicina generale informando, se del caso, direttamente l'Asl e il distretto sanitario al fine di garantire una gestione globale dell'ospite-paziente

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- Riabilitazione funzionale
  - mantenimento delle capacità motorie della persona
  - recupero funzionale a livello motorio e cognitivo
  - recupero delle capacità legate alle azioni di vita quotidiana

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- Servizio socio educativo e di animazione
  - Interventi personalizzati per favorire le relazioni interpersonali
  - programmazione delle attività giornaliere dell'anziano, sia a livello individuale che collettivo
  - attività di animazione, sia all'interno che all'esterno della struttura, anche con il coinvolgimento del volontariato.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- Servizio sociale
  - Programmazione e gestione dell'ingresso di nuovi ospiti
  - contatti con Municipi e ASL
  - Rapporti con i familiari
  - Supporto agli ospiti nello svolgimento di pratiche amministrative
  - Rapporti con le associazioni di volontariato
  - Organizzazione di attività ricreative e di animazione in collaborazione con l'educatrice professionale

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- Servizio di psicologia
  - Interventi di sostegno, di psicoterapia e interventi di riabilitazione e stimolazione cognitiva per l'anziano ospite per 15 ore settimanali
  - interventipsicoeducazionali, in particolare in presenza di demenze o altre situazioni di deterioramento a sostegno del familiare e/o del personale di assistenza;
  - interventi attraverso uno sportello specifico, volto a fornire un sostegno ulteriore a tutti i Sigg. Ospiti ai loro familiari e al personale di assistenza, finalizzato a migliorare le relazioni e la condivisione della vita in RSA.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- Prestazioni alberghiere
  - L'appalto del vitto viene garantito in convenzione dalla società ALLFOODS S.r.l, che autocertifica la propria qualità tramite il sistema HACCP. La società, su indicazione del dietologo, predispone settimanalmente un menù con un'ampia scelta di piatti sulla base delle necessità degli ospiti. Sono previsti regimi dietetici speciali per ospiti con necessità particolari.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

  - Servizio lavanderia attraverso un appalto esterno con una società in convenzione. Guardaroba interno gestito con proprio personale OSS. I familiari, all'atto dell'ingresso,

vengono debitamente informati sulla modalità di identificazione dei capi di abbigliamento. La RSA fornisce tutta la biancheria da letto.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- Per i capi particolarmente delicati per i quali è prevista la pulitura a secco, i familiari sono invitati a provvedere direttamente. La necessaria integrazione degli indumenti occorrenti nonché la sostituzione di quelli inutilizzabili è a carico dell'Ospite. L'Ente non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia, qualora non contrassegnati, o per il loro deterioramento.

- Servizio di trasporto
  - Per le visite sanitarie all'esterno della RSA è previsto un servizio di accompagnamento con operatore; per gli ospiti non deambulanti, la struttura si avvale di una convenzione per la fornitura di ambulanza con infermiere a bordo.

  Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.
- Servizio consegna corrispondenza
  - La corrispondenza in arrivo viene recapitata ad ogni ospite dalle Suore, che provvedono, se necessario, ad aiutarlo nella lettura e nella comprensione.
- Servizio di parrucchiere e barbiere
  - Questo servizio è presente all'interno della struttura con una figura professionale.Il costo del servizio è a carico dell'Ospite.
- Servizio di podologia
  - Laddove non di stretta pertinenza medica, viene svolto su richiesta e all'interno della struttura dal servizio parrucchiere o presso esercizi esterni con spese a carico dell'ospite.
- Servizio farmaceutico ed ausili per incontinenti
  - Tutte le medicine, i presidi per incontinenza ed i gas medicali vengono prescritti dal Medico Curante secondo le modalità previste dal SSN. Stante l'obbligo di garantire l'assistenza farmaceutica, è presente un servizio di approvvigionamento di farmaci e parafarmaci. La gestione del servizio (approvvigionamento -conservazione – smaltimento ecc. dei farmaci), è affidata all'Equipe Infermieristica.
- Assistenza religiosa
  - Ogni giorno viene celebrata la S. Messa nella Chiesa annessa alla Palazzina Toti. Il personale religioso è presente nei reparti in ore programmate, con visite, momenti di preghiera, attività di assistenza morale e spirituale. e per consegnare la corrispondenza in arrivo. Il costo del servizio è a carico dell'ospite
- Servizio di camera ardente
  - In caso di decesso dell'Ospite in RSA, viene messa a disposizione la camera mortuaria. I familiari possono scegliere liberamente l'Impresa di pompe funebri. La cerimonia funebre può essere celebrata, a richiesta dei parenti, nella chiesetta interna.
- Servizio di manutenzione
  - L'ufficio Tecnico è incaricato dall'Ente di garantire il funzionamento e la manutenzione ordinaria degli impianti di riscaldamento, di climatizzazione, degli impianti elettrici ed idraulici, degli arredi e delle attrezzature, dei serramenti, l'esecuzione delle tinteggiature e piccoli interventi murari, la pulizia esterna nonché la manutenzione delle aree verdi.

  Il costo del servizio è a carico dell'istituto

- Servizio di portineria
  - Il servizio di portineria è espletato dalle ore 6,30 alle ore 21,30.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

E' intendimento della struttura mantenere la continuità del rapporti sociali e della vita di relazione del propri ospiti, anche al di fuori della RSA, sempre compatibilmente alle condizioni psicofisiche degli stessi.

Particolare riguardo è rivolto alla ricerca della collaborazione sia con le famiglie degli ospiti che con le organizzazioni sociali e di volontariato, al fine diriprodurre il più possibile il modello familiare, onde creare il minor disagio adattativo agli ospiti della RSA.

Il personale sanitario e amministrativo è costantemente a disposizione degli assistiti e del loro congiunti per fornire notizie, raccogliere suggerimenti o lamentele, al fine di migliorare costantemente l'assistenza fornita. Sono previste forme di collaborazione, soprattutto riguardo all'assistenza medicospecialistica con il S.S.N. e le altre strutture del territorio.

COME SI ACCEDE

L'accesso alla RSA dell'ospite è proposto dal Medico di base con l'avallo dei servizi territoriali dell'Azienda Sanitaria Locale (CAD), previa valutazione del grado di autonomia dell'anziano e accertamento dell'impossibilità di provvedere ad altre forme di assistenza che ne consentano la permanenza al proprio domicilio.

La lista d'attesa per l'ingresso in RSA è gestita dal Centro Assistenza Domiciliare della ASL RM2 (Ex RMC). Le modalità di inserimento dell'utente vengono concordate fra lo stesso o un famigliare e il Coordinatore infermieristico. Al momento dell'inserimento, l'utente viene accolto dall'assistente sociale, dal medico responsabile, dalla caposala, dagli infermieri e dagli OSS presenti in turno. Il rimanente staff (psicologa, educatrice professionale, fisoterapisti) viene presentato all'Ospite e nei giorni successivi se ne prenderà carico. Dopo una breve presentazione e presa visione del servizio, vengono effettuati colloqui separati da parte delle varie figure professionali con l'utente ed i famigliari. Dopo di ciò, l'utente viene valutato dal medico responsabile , che ha il compito insieme alla Caposala (coordinatore infermieristico) di illustrare al resto dell'equipe di lavoro, anamnesi medica, situazione alimentare, necessità di assistenza nelle azioni quotidiane, ed ogni altra informazione utile alla gestione dell'utente.

Tutti i dati raccolti vengono inseriti nella cartella socio-sanitaria e concorrono alla stesura del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale). Per l'ammissione in RSA, è prevista la possibilità che l'utente e/o i suoi familiari concordino preventivamente con l'assistente sociale e/o il coordinatore infermieristico, una visita conoscitiva del servizio sia per quanto attiene gli spazi che le attività svolte.

L'ospite in RSA rimane a carico del proprio medico di medicina generale che esercita la capacità prescrittiva (farmaci, esami di laboratorio, strumentali. visite specialistiche. certificazioni, ecc.) in collaborazione con il medico coordinatore della struttura, responsabile della cartella clinica e del PAI (Programma Assistenziale Individualizzato).

ORARI DI VISITA

L'ingresso in RSA dei familiari degli Ospiti è possibile in qualunque momento sia nei feriali che nei festivi dalle 8 alle 20**tranne** negli orari deputati alle cure igieniche (7.30-9.30 e 15.00-16.30) e ai pasti (12.00-13.00 e 18.00-19.00). In casi eccezionali è permesso prolungare l'orario di visita con permessi speciali concordati con il Coordinatore Infermieristico o il Medico Responsabile.

PERMESSI DI USCITA

Gli Ospiti della RSA possono sospendere l'ospitalità nella struttura senza perdere il posto nei seguenti casi:

- Ricovero ospedaliero per evento acuto o intervento programmato per un periodo uguale o inferiore ai 10 giorni, ripetibile nel corso dell'anno senza limitazioni. In tale circostanza alla struttura andrà riconosciuta la remunerazione pari solo alla quota di compartecipazione.

- Permessi orari giornalieri inferiori alle 8 ore, previa autorizzazione del Medico della struttura, ripetibili nel corso dell'anno senza limitazioni. Non comportano variazioni nella retta.
- Rientri temporanei in famiglia o periodi di vacanza uguali o inferiori ai 10 giorni, previa autorizzazione del Medico della struttura. Tali eventi sono ripetibili per un numero complessivo di giorni non superiore ai 10 al mese anche più volte nel corso dell'anno e comportano per il periodo interessato il riconoscimento alla struttura delle remunerazioni per la sola quota sanitaria.

DIMISSIONE DALLA RSA

L'Ospite viene dimesso dalla RSA nelle seguenti circostanze:

- Volontà dell'Ospite o del familiare, previa comunicazione scritta al Medico Responsabile e all'Assistente Sociale.
- Ricovero ospedaliero di durata superiore ai 10 giorni: in tal caso la struttura è autorizzata ad accogliere una nuova persona sul posto letto liberatosi.
- Peggioramento delle condizioni cliniche con necessità di trattamenti sanitari non erogabili dalla struttura (nutrizione artificiale, somministrazione prolungata di terapia ev, dialisi, ventilazione a pressione positiva ecc.)
- Infrazione grave e continuativa delle norme contenute nel Regolamento Interno e nella presente Carta dei servizi
- Morosità pari a tre mesi, salvo deroghe autorizzate.

In particolare le dimissioni d'ufficio dell'ospite sono previste dal Responsabile del Servizio, sentito il Responsabile Legale dell'Istituto con quindici giorni di preavviso, qualora l'ospite:

- Tenga insistentemente un comportamento contrario alle norme del presente Regolamento, pregiudizievole per la Comunità e di grave disturbo agli utenti; tali comportamenti saranno contestati all'Utente e alla famiglia (o Comune).
- Qualora un familiare tenga un grave e reiterato comportamento irriguardoso nei confronti degli ospiti della RSA, del Personale di Servizio di persone presenti nella RSA disdicevole nei confronti dell'Istituzione,tale da creare disagio e/o danno morale o materiale all'Istituzione e/o alle persone.
- Nel caso in cui i familiari e/o il referente dell'utente non paghino la retta per almeno tre mensilità consecutive.
- In caso di dimissioni d'ufficio l'Ente provvederà a darne comunicazione scritta all'Ospite e/o ai familiari, e/o ai soggetti preposti (tutore, amministratore di sostegno indicando le motivazioni, garantendo comunque una dimissione assistita tramite il coinvolgimento del Comune di residenza e/o dell'ASL di appartenenza

DECESSO

In caso di decesso dell'Ospite, è possibile usufruire del servizio di camera mortuaria sita di lato alla Chiesa presente nell'Istituto Romano di S. Michele. L'Istituto ha posto in essere una convenzione con un'impresa di pompe funebri, ma la scelta dell'impresa di cui avvalersi per le esequie è a carico e responsabilità dei familiari nel rispetto delle normative che disciplinano le attività funebri.

RETTA

La retta giornaliera comprensiva della parte alberghiera e di quella sanitaria è di 49.20 euro, per un totale mensile di 1.476 euro. Tuttavia gli Ospiti con reddito inferiore ai 13.000 euro/anno possono ottenere una compartecipazione alle spese da parte del Municipio di appartenenza, tanto maggiore quanto inferiore sarà il reddito, producendo al Municipio stesso la certificazione ISEE.

La retta non comprende le spese sanitarie, che sono a carico dell'ospite secondo le modalità previste dal SSN, le visite specialistiche, eventuali servizi richiesti dall'Ospite (bar, taxi ecc.), il servizio barbiere e

parrucchiere, il servizio di podologia e la lavanderia a secco dei capi delicati. L'ospite ammesso in RSA e/o i suoi familiari sono tenuti al pagamento di una parte della retta, concernente gli oneri per prestazionidi natura alberghiera e socio-assistenziale. Nel caso in cui l'ospite e/o i suoi familiari non siano in grado di provvedere al pagamento di detta quota, al versamento della stessa concorrerà il Comune di residenza del paziente.

RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'Istituto romano di S. Michele ha recepito il DPR 352 del 27/6/1992 che regolamenta la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi in attuazione dell'art. 24 – comma 2 – della L. 241/90.

La richiesta della documentazione sanitaria deve essere recapitata a mano o a mezzo raccomandata A/R alla Direzione Amministrativa dell'Istituto, sita nella palazzina centrale del complesso all'ingresso principale. Una volta protocollata la domanda e individuata la legittimità della richiesta, la copia conforme della documentazione è disponibile in 20 giorni previo versamento di euro 4.63 per diritti e spese ai sensi della delibera 335/98 di questo Istituto.

PARTE II: LA TUTELA DELL'OSPITE

IL COMITATO DI PARTECIPAZIONE

E' istituito il Comitato di partecipazione, costituito da:

- due rappresentanti degli ospiti
- un rappresentante delle famiglie
- un rappresentante delle associazioni di volontariato che operano nella struttura
- un rappresentante dell'associazione tutela dei diritti
- un rappresentante del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello regionale
- un rappresentante della consulta sindacale dell'handicap

Il comitato si riunisce per autoconvocazione tre volte all'anno con il compito di:

- concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura;
- collaborare per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alla famiglia e agli ospiti;
- promuovere iniziative integrative finalizzate ad elevar la qualità di vita degli Ospiti.

Il verbale delle riunioni del Comitato viene successivamente trasmesso al Direttore dell'assistenza, che determinerà le azioni successive sulla base dei suggerimenti e delle proposte emerse dal documento.

RACCOLTA DATI E PRIVACY

In conformità al decreto legislativo 196/2003 ed alle normative vigenti l'Istituto Romano di S. Michele garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati personali degli utenti e dei familiari.

Tutti gli Ospiti cognitivamente competenti e i familiari di quelli cognitivamente non competenti vengono informati con apposita modulistica, che viene fatta firmare all'atto dell'ingresso in RSA, che i loro dati saranno utilizzati esclusivamente per fini diagnostico-terapeutici limitatamente ai servizi sanitari richiesti e necessari alla tutela della propria salute al fine di garantire continuità dei trattamenti sanitari attinenti alla propria specifica patologia, per i dovuti adempimenti amministrativi e per tutte le altre attività connesse.

Il consenso informato firmato dal paziente o da un suo familiare viene conservato nella cartella clinica. La cartella clinica è a sua volta conservata in apposito scaffale nella medicheria.

RECLAMI

Ogni Ospite o suo familiare può far pervenire il proprio reclamo presso l'Ufficio Amministrativo della RSA **(sig. Marco Milani, 0651858324)** oralmente o per iscritto utilizzando il modulo allegato. E' inoltre allocata nel corridoio della RSA di fronte all'infermeria una cassetta apposita, il cui contenuto è esaminato mensilmente.

Ogni reclamo pervenuto deve essere protocollato nella stessa giornata di ricezione. L'Ufficio si impegna a dare una risposta scritta entro 10 giorni dall'avvenuto reclamo, protocollando la stessa in uscita rispetto al reclamo pervenuto.

Ogni 30 giorni verrà data copia di tutti i reclami pervenuti alla Direzione dell'assistenza.

Nel caso di più reclami sulla stessa questione o di reiterazione del reclamo da parte della stessa persona, l'ufficio preposto dovrà darne immediata comunicazione alla Direzione dell'assistenza che predisporrà un approfondimento di indagine ai fini di una completa rimozione delle cause del reclamo.

LA QUALITA'

L'Istituto Romano di S. Michele definisce annualmente lo standard di qualità del servizio che intende garanitre alla propria utenza. Il sistema di gestione di qualità è in via di implementazione, ma nelle more del completamento, l'Istituto si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Identificazione degli operatori	Cartellino di riconoscimento, codice di abbigliamento	100%
Rispetto della privacy	Richiesta del consenso informato al trattamento dei dati personali	100%
Tecnologie	Tutti gli impianti e le apparecchiature sono sottoposte ad un programma di manutenzione/verifica periodica che ne garantisce la corretta funzionalità e l'utilizzo in sicurezza da parte degli operatori	100%
Possibilità di segnalazione di disservizi	Procedura per la gestione dei reclami e risposta all'utente entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo	100%
Verifica della soddisfazione degli utenti	Distribuzione agli utenti di questionari di valutazione del trattamento ricevuto e per effettuare osservazioni//suggerimenti. Presenza di cassette dove inoltrare in forma anonima i questionari compilati. Analisi periodica delle informazioni raccolte da parte della Direzione	100% SI' 100%
Servizio di ristorazione	Possibilità per l'utente ricoverato di scegliere tra almeno due alternative il pasto giornaliero Presenza di un servizio di dietologia per l'elaborazione di specifiche diete personalizzate Fornitura di tutte le stoviglie necessarie per il pasto.	100%
Disponibilità di servizi accessori	Barbiere/Parrucchiere/Podologo su richiesta Distributori automatici di bevande calde e fredde e Snack dolci e salati	SI'

Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale	Sono disponibili spazi dedicati all'animazione, anche all'esterno E' prevista e regolamentata l'uscita degli Ospiti dalla struttura I familiari possono trascorrere una giornata intera o parziale al fianco dei loro cari Celebrazione delle festività e dei compleanni	SI'
Assistenza religiosa	Possibilità di partecipare a funzioni religiose	SI'
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione	Presenza di salotto, angolo ristoro, giardino vivibile e attrezzato con tavoli, sedie, panchine. Ambienti dotati di riscaldamento e raffreddamento	SI'
Personalizzazione delle camere	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo. Presenza di televisore e telefono	SI'
Palestra attrezzata	Per l'attività fisioterapica di recupero e di riabilitazione funzionale	SI'

DIRITTI DELL'OSPITE

L'Isitituto Romano di S. Michele aderisce, nella RSA, alla Carta Europea dei Diritti dell'Anziano, che riportiamo di seguito:

Art. 1 Diritto alla dignità, all'integrità fisica e mentale, alla libertà e alla sicurezza: Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al rispetto della tua dignità umana, al tuo benessere fisico e mentale, alla libertà ed alla sicurezza.

Art. 2 Diritto all'autodeterminazione: Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a fare le tue scelte di vita ed al rispetto della tua libera volontà. Questo diritto può essere attribuito per tua scelta ad una terza persona competente.

Art. 3 Diritto alla privacy: Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al rispetto e alla protezione della tua privacy e intimità.

Art. 4 Diritto a cure appropriate e di alta qualità: Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a cure di alta qualità ed a trattamenti adatti ai tuoi personali bisogni e desideri.

Art. 5 Diritto ad informazioni personalizzate, ai consigli e al consenso informato: Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a chiedere e

ricevere informazioni personalizzate e consigli su tutte le opinioni a te utili per cure, aiuti e trattamenti in modo che tu sia in condizione di prendere decisioni ben informate.

Art. 6 Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali: Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto ad interagire con gli altri ed a partecipare alla vita civile, alle attività di educazione permanente e alle attività culturali.

Art. 7 Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: convinzioni, credo e valori: Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto di vivere secondo le tue convinzioni, credo e valori.

Art. 8 Diritto alle cure palliative e al sostegno, al rispetto e alla dignità nell'agonia e nella morte: Hai diritto ad una morte dignitosa e con modalità corrispondenti alle tue volontà e all'interno dei limiti definiti dalla legislazione nazionale del paese di tua residenza.

Art. 9 Diritto al risarcimento: Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al risarcimento in caso di maltrattamenti, abuso o abbandono

DOVERI DELL'OSPITE

Gli ospiti e i familiari si impegnano a:

- Osservare le regole di ordine e di igiene dell'ambiente
- Non fumare all'interno dei locali della RSA
- Mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate nonché adeguarsi alle disposizioni della RSA al fine di garantirne la corretta utilizzazione
- Segnalare alla direzione alberghiera l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio
- Non effettuare a titolo personale la riparazione o la manomissione delle attrezzature e delle apparecchiature
- Osservare il silenzio dalle ore 22.00 alle ore 7.00 negli ambienti di transito della RSA, dalle 13.30 alle 15.30 e dalle 21.00 alle 7.00 negli alloggi e zona notte
- Non lavare e stendere alle finestre capi di biancheria
- Non usare apparecchi rumorosi che possono arrecare disturbo agli altri ospiti
- Non gettare immondizie, rifiuti o acqua fuori della finestra
- Non vuotare nel water, bidet, lavabo, qualsiasi materia grassa e di altra natura tale da otturare e nuocere al buono stato delle condutture
- Non asportare dalle sale e dai locali oggetti e arredamenti che ne costituiscono arredo senza autorizzazione della direzione dell'assistenza.
- Non utilizzare apparecchi radio-televisivi che arrechino disturbo agli ospiti durante durante gli orari del riposo; è consentito il loro utilizzo esclusivamente con cuffie o altri strumenti che ne limitino la rumorosità e se la cosa non arreca disturbo ad altre persone.

<u>Disposizioni particolari</u>

Gli ospiti sono tenuti al rispetto delle norme generali riguardanti la vita di comunità, l'igiene personale e i rapporti interpersonali, pur prendendo atto delle particolari patologie dei pazienti propri delle Cliniche RSA (sindromi degenerative cerebrali, turbe cognitive importanti, difficoltà deambulative post-emiplegiche o per m. di Parkinson o parkinsonismi, ecc.). In particolare:

1. rispetto degli orari previsti per tutte le attività programmate di pertinenza logistica

2. rispetto delle regole di civile convivenza in comunità nei confronti degli altri utenti e degli operatori della RSA, impegnati per realizzazione dei servizi e nello svolgimento di tutte le attività
3. avere cura del mobilio, delle suppellettili e delle stanze stesse, tenendo in ordine gli ambienti, dati in uso personale e collettivo
4. rispettare il divieto di fumo in ogni ambito della RSA
5. si vieta di sostituire serrature di porte degli ambienti e armadi in uso e altresì di tenere fornelli elettrici in camera, di cucinarvi (ai sensi della legge 626/94) e di sovraccaricare abusivamente le prese di corrente, salvo espressa autorizzazione
6. i visitatori possono accedere in RSA durante l'orario di apertura, evitando gli orari di dispensa dei pasti e di pulizia, salvo autorizzazioni, per ovvi motivi di igiene generale
7. la RSA non assume responsabilità per eventuali valori conservati direttamente dagli utenti
8. le presenti disposizioni dovranno essere sottoscritte dall'utente o da chi ne fa le veci all'atto della domanda di presentazione di ammissione.

CODICE ETICO

Tutti gli operatori all'interno della R.S.A. si adeguano ai principi etici di comportamento previsti dal Codice Etico Comportamentale Ex D.Lgvo 231/2001 e Modello Organizzativo in allegato

ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE
Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza
Legge 17.7.1890 n 6972 – R.D. 7.6.1925 n 1353
00147 ROMA - Piazzale Antonio Tosti n. 4
tel. 06/51855205 – fax 06/5120986

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLA RSA TOTI

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

QUAL'E' L'ETA' DEL SUO FAMILIARE OSPITE DI QUESTA RSSA/RSA?

① non risponde/errore
② fino a 64 anni
③ 65-74 anni
④ 75-84 anni
⑤ 85 anni o più

E IL SESSO? ① maschio ② femmina ③ non risponde/errore

SECONDO LEI IL PERSONALE E' PROFESSIONALMENTE PREPARATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE?

① molto
② abbastanza
③ poco
④ molto poco
⑤ non so

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE RICEVE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Cure mediche	①	②	③	④	⑤
Cure infermieristiche	①	②	③	④	⑤
Cure di assistenza (ADB)	①	②	③	④	⑤
Fisioterapia	①	②	③	④	⑤
Animazione	①	②	③	④	⑤
Educazione funzionale	①	②	③	④	⑤
Assistenza psicologica	①	②	③	④	⑤

COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Medici	①	②	③	④	⑤
Infermieri	①	②	③	④	⑤
Personale di assistenza (ADB)	①	②	③	④	⑤
Fisioterapisti	①	②	③	④	⑤
Educatori	①	②	③	④	⑤
Psicologi	①	②	③	④	⑤

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Servizio amministrativo	①	②	③	④	⑤
Servizio lavanderia/guardaroba	①	②	③	④	⑤
Servizio del podologo	①	②	③	④	⑤
Servizio del parrucchiere/barbiere	①	②	③	④	⑤
Servizio di pulizia	①	②	③	④	⑤

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Tutela riservatezza	①	②	③	④	⑤
Rapporto con i coordinatori/responsabili	①	②	③	④	⑤
Partecipazione al PAI	①	②	③	④	⑤
Applicazione Carta dei Servizi	①	②	③	④	⑤
Chiarezza della Carta dei Servizi	①	②	③	④	⑤

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI ORGANIZZATIVI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Personalizzazione camera	①	②	③	④	⑤

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Comfort degli ambienti	①	②	③	④	⑤
Varietà menù	①	②	③	④	⑤
Risposta alle esigenze alimentari	①	②	③	④	⑤
Spazi di intimità e privacy	①	②	③	④	⑤

E' A CONOSCENZA DELLA TIPOLOGIA DI STRUTTURA CHE ACCOGLIE IL SUO FAMILIARE?

① non risponde/errore
② Residenza Socio Sanitaria Assistenziale
③ Residenza Sanitaria Assistenziale

E' A CONOSCENZA DELLA TIPOLOGIA DI RICOVERO DEL SUO FAMILIARE?

① non risponde/errore
② Permanente
③ Temporaneo

E' A CONOSCENZA DEI TEMPI DI RICOVERO DEL SUO FAMILIARE?
① non risponde/errore
② Meno di 4 mesi
③ Da 4 mesi a 1 anno
④ Da 1 a 3 anni
⑤ Oltre 3 anni

HA AVUTO PRECEDENTI ESPERIENZE IN ALTRE STRUTTURE?

① non risponde
② Si
③ No

LE E' MAI CAPITATO DI AVERE SEGNALATO ALLA RSSA/RSA PROBLEMI O DISSERVIZI PARTICOLARI?

① spesso
② raramente
③ mai

SE LE E' CAPITATO, CHE TIPO DI PROBLEMI ERANO

_____
_____
_____

SE LE E' CAPITATO, E' SODDISFATTO DI COME LA RSSA/RSA RISOLVE LAMENTELE O PROBLEMI PARTICOLARI?

① molto
② abbastanza
③ poco
④ molto poco
⑤ non so

RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, COMPLESSIVAMENTE, LA SUA OPINIONE SU QUESTA RSSA/RSA E':

① migliore di quanto pensassi
② esattamente come me l'immaginavo
③ peggio di quanto pensassi
④ non so

QUAL'E' LA COSA CHE APPREZZA DI PIU' DI QUESTA RSSA/RSA?

E QUELLA CHE LE PIACE MENO?

Se desidera esprimere altri pareri o suggerimenti per migliorare il servizio, lo faccia qui di seguito

PER FINIRE LE CHIEDIAMO ALCUNI DATI

CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO?
① il/la coniuge dell'ospite in Istituto
② il figlio/la figlia dell'ospite in Istituto
③ la sorella/il fratello dell'ospite in Istituto
④ altro parente dell'ospite in Istituto
⑤ altra persona

L'ETA' DI CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO E' DI ANNI:
① non risponde/errore
② meno di 40 anni
③ 40-54 anni
④ 55-69 anni
⑤ 70 anni o più

E IL SESSO? ① maschio ② femmina

QUAL'E' IL TITOLO DI STUDIO DI CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO?
① non risponde/errore
② elementare/media
③ superiore 2/3 anni
④ superiore 5 anni
⑤ laurea

OGNI QUANTO VIENE IN STRUTTURA?
① quasi tutti i giorni
② circa una volta a settimana
③ circa 1-2 volte al mese
④ meno di una volta al mese

COMPLESSIVAMENTE LEI QUANTO E' SODDISFATTO DI COME LA RSSA/RSA ASSISTE IL SUO FAMILIARE?
① molto
② abbastanza
③ poco
④ molto poco

Data_____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE...

Si ricordi, per cortesia, di restituire il questionario compilato al personale, chiuso nell'apposita busta.

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE
Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza
Legge 17.7.1890 n. 6972 – R.D. 7.6.1925 n. 1353
00147 ROMA - Piazzale Antonio Tosti n. 4
tel. 06 51858205 – fax 06 5120986

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA RSA TOTI

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

DATI PERSONALI

L'ETA' DI CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO E' DI ANNI:
① non risponde/errore
② fino a 64 anni
③ 65-74 anni
④ 75-84 anni
⑤ 85 anni o più

E IL SESSO? ① maschio ② femmina

DA QUANTO TEMPO RISIEDE NELLA STRUTTURA?
① non risponde/errore
② meno di 1 anno
③ da 1 a 5 anni
④ da 5 a 10 anni
⑤ oltre 10 anni

IL RICOVERO E' AVVENUTO:
① su richiesta del medico di base
② su richiesta del medico specialista
③ si è rivolto/a autonomamente alla struttura

SERVIZI E AMBIENTE DELLA STRUTTURA

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica l'accoglimento in struttura?	①	②	③	④	⑤
Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?	①	②	③	④	⑤
Come valuta il grado di igiene degli ambienti?	①	②	③	④	⑤
Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la tranquillità e il comfort personale?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la segnaletica all'interno della struttura (indicazione dei bagni, infermeria, studi medici)?	①	②	③	④	⑤
Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura?	①	②	③	④	⑤

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica i limiti agli orari di visita?	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, attività, ecc.)?	①	②	③	④	⑤
Come valuta la disponibilità dei servizi:					
• parrucchiere/barbiere	①	②	③	④	⑤
• manicure/pedicure	①	②	③	④	⑤
• TV/telefono/distributori automatici	①	②	③	④	⑤
• servizi religiosi	①	②	③	④	⑤
Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti?	①	②	③	④	⑤
Come giudica i servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo) ed il servizio ai pasti?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la professionalità del personale di cucina durante la dispensa dei pasti?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?	①	②	③	④	⑤

ASSISTENZA DEL PERSONALE

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?					
• Personale socio-sanitario	①	②	③	④	⑤
• Personale sanitario	①	②	③	④	⑤
Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?	①	②	③	④	⑤
Considera che il livello delle cure ricevute in struttura sia:	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'attività svolta dai medici nei suoi confronti?	①	②	③	④	⑤

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica la frequenza delle visite mediche?	①	②	③	④	⑤
Come giudica gli interventi messi in atto per prevenire ulteriori malattie e ricadute e le informazioni (spiegazioni circa l'uso e l'importanza dei farmaci, delle diete e degli esercizi fisici) che Le hanno fornito?	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'assistenza ricevuta dal personale infermieristico e dagli operatori socio-sanitari (sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'assistenza ricevuta dai fisioterapisti (sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)?	①	②	③	④	⑤
In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene)?	①	②	③	④	⑤
Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in sua presenza, è stato:	①	②	③	④	⑤
Come giudica il servizio offerto dall'Assistente Sociale (informazioni, comunicazioni, accoglienze)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?	①	②	③	④	⑤

PRESTAZIONI UFFICI

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica il servizio Amministrativo (fatturazione, comunicazioni)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la sollecitudine e la cortesia del personale degli uffici amministrativi nel rispondere alle richieste?	①	②	③	④	⑤

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica complessivamente i servizi che le sono stati offerti?	①	②	③	④	⑤

Qualche altra considerazione su aspetti generali della vita in struttura.

Ha avuto problemi con gli altri ospiti della sua stanza?
☐ si ☐ no

Se si, di che tipo?
☐ rumore ☐ sovraffollamento ☐ altro _____

Ha avuto problemi per le visite da parte dei suoi parenti o amici?
☐ si ☐ no

Se si, di che tipo?
☐ troppi visitatori ☐ difficoltà con gli orari ☐ mancanza di spazio
☐ altro _____

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti:

_____
_____
_____
_____
_____

Cosa ha apprezzato maggiormente?

_____
_____
_____
_____
_____

Quali cose considera negative?

_____
_____
_____
_____
_____

Da ultimo, Le chiediamo cortesemente di voler segnalare da chi è stato compilato il questionario:
☐ direttamente dal residente ☐ da un parente
☐ dall'utente con l'aiuto di un parente ☐ dall'utente con l'aiuto di un operatore

Data _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE...

Si ricordi, per cortesia, di restituire il questionario compilato al personale, chiuso nell'apposita busta.

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

ESEMPIO DI MENU' SETTIMANALE

MENU INVERNALE DAL 12-12 AL 18-12 2016

	PRANZO	CENA	ALTERNATIVE FISSE
LUNEDI	PASTA AL RAGU' PETTO DI POLLO AL LIMONE FAGIOLINI	MINESTRINA TOST PROSCIUTTO E FORMAGGIO SPINACI AL BURRO	**PRIMI PIATTI** PASTA O RISO IN BIANCO MINESTRINA SEMOLINO
MARTEDI	PASTA AL TONNO FRITTURA DI PESCE CICORIA RIPASSATA	PASSATO DI VERDURA STRACETTI DI FRITTATA AL POMODORO PATATE AL PREZZEMOLO	**SECONDI PIATTI** POLLO LESSO POLPETTE PROSCIUTTO COTTO O CRUDO STRACCHINO PHILADELPIA MOZZARELLA QUICK
MERCOLEDI	PASTA ALLA AMATRICIANA ARISTA AL FORNO BIETA AL POMODORO	RISOTTO AL POMODORO CACIOTTA FRESCA FAGIOLI	
GIOVEDI	POLENTA SALSICCIA AL POMODORO VERZA RIPASSATA	MINESTRINA GATEAUX DI PATATE ZUCCHINE TRIFOLATE	
VENERDI	RISOTTO ALLE ZUCCHINE POLPETTE DI PESCE PISELLI AL PROSCIUTTO	MINESTRONE BASTONCINI DI PESCE CAVOLFIORI GRATINATI	**CONTORNI** PUREA PATATE LESSE CAROTE INSALATA
SABATO	PASTA E FAGIOLI POLPETTONE FARCITO MELANZANE GRIGLIATE	MINESTRINA UOVA STRAPAZZATE BIETA ALL'AGRO	**DESSERT** FRUTTA COTTA MOUSSE DI FRUTTA
DOMENICA	TIMBALLO DI PASTA POLLO AL FORNO	TORTELLINI IN BRODO MOZZARELLA	

MATERIALI E ABBIGLIAMENTO

ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE	
Residenza Sanitaria Assistita	
Al momento del ricovero nel reparto RSA l'anziano ospite deve consegnare la propria biancheria al servizio guardaroba che provvederà a marcare l'indumento con targhetta numerata	
ELENCO INDUMENTI PERSONALI	
n. 6 tute complete con zip (estive e invernali)	6 estive + 6 invernali
n.6 pigiami invernale e estivi	6 estivi + 6 invernali
n. 6 camicie da notte invernali e estive	6 estive + 6 invernali
n. 1 giacca da camera (uomo)	
n. 1 vestaglia (donna)	
n. 6 paia di mutande elastiche (donna)	
n. 6 paia di mutande elastiche modello boxer (uomo)	
n. 6 paia di calzini bianchi di cotone	
n. 6 maglie in cotone (t-shirt)	
pantofole uomo con strappo in velcro	
pantofole donna con strappo in velcro	
scarpa da ginnastica con strappo in velcro	
n. 6 asciugamani da viso	
n. 6 asciugamani da bidet	
MATERIALE OCCORRENTE PER L'IGIENE PERSONALE	
spazzola-pettine-dentifricio-spazzolino-deodorante-borotalco-acqua di colonia-bagno schiuma-shampoo- tovaglioli umidificati-fazzoletti da naso-	
rotolone carta scottex-acc. per la barba-olio e crema idratante	

MODULO RECLAMO

Cognome e nome dell'interessato.....

Familiare di .....

Recapito.....

TELEFONO.....

OGGETTO:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Informativa sul trattamento dei dati personali EX D.Lgs 196/03 - art. 13 I dati personali da lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati. Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in nostro possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento. Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art.13 del DLGS 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali, coerentemente all'informativa di cui sopra.

Data.....

Firma .....