

*CARTA DEI*

*SERVIZI*

**2020**

**R.S.A**

**FONDAZIONE CASA DI  
RIPOSO PER ANZIANI DI  
BOTTICINO ONLUS**

L'IPAB CASA DI RIPOSO PER ANZIANI DI BOTTICINO, è eretta in Ente Morale con Regio Decreto del 19 giugno 1924 N. 1144.

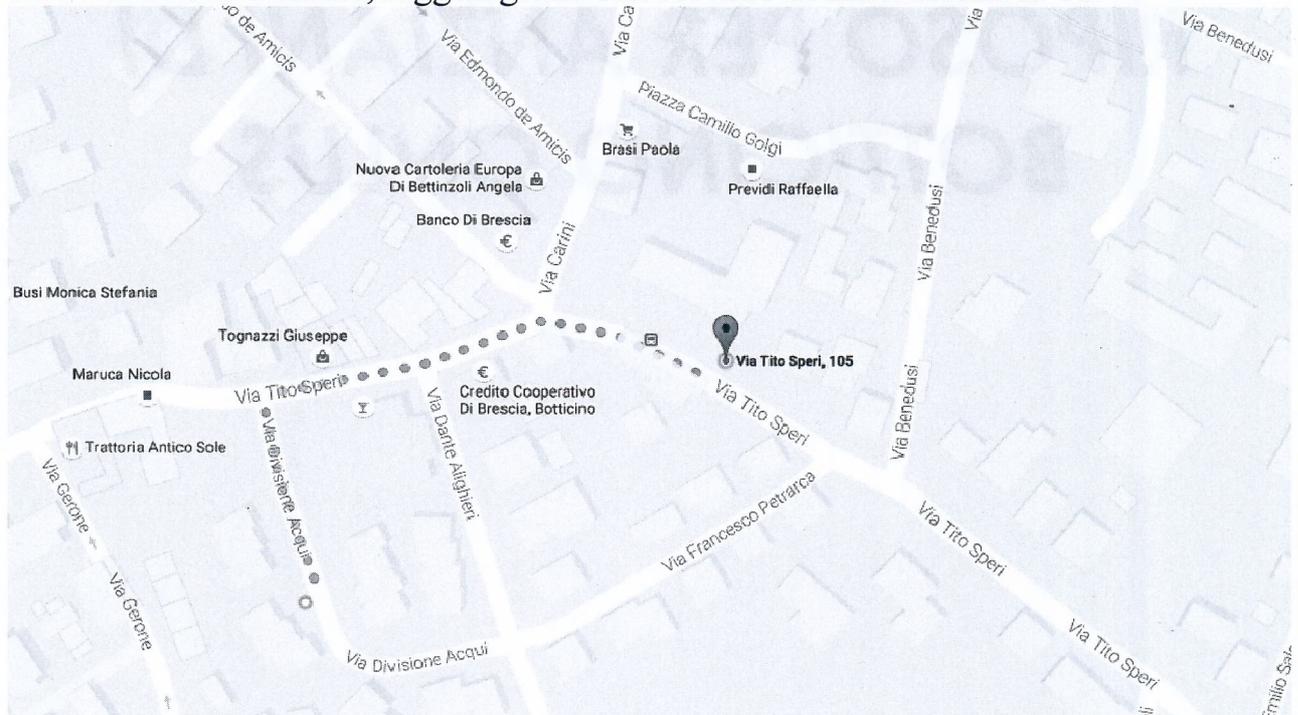
Detto Ente è nato con lo scopo di provvedere gratuitamente mediante i propri mezzi, al ricovero, al mantenimento e all'assistenza degli anziani poveri del Comune di Botticino inabili al proficuo lavoro.

Con Decreto di Giunta Regionale dal 1 marzo 2004 l'ente si è trasformato in FONDAZIONE CASA DI RIPOSO PER ANZIANI DI BOTTICINO ONLUS.

La Fondazione ha adottato nella seduta consiliare del 19/01/2010 il "Codice Etico".

## DATI IDENTIFICATIVI

La CASA DI RIPOSO PER ANZIANI è ubicata in Via Tito Speri, 105 a Botticino Sera nella zona centrale, raggiungibile con servizio di linea urbana n. 11.



L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione attualmente composto da 5 membri, nominati dal Sindaco del Comune di Botticino. Attualmente l'Ente gestisce:

- Una Residenza Sanitaria Assistenziale con 62 posti letto accreditati a contratto,
- Un Centro Diurno Integrato per n. 15 utenti accreditati a contratto.
- Servizio di fisioterapia per esterni.

## **UFFICIO SEGRETERIA**

L'ufficio segreteria è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle 16.30.

Per qualsiasi informazione o richiesta di visita guidata all'interno della struttura è possibile chiamare al numero 030/2691107 per un appuntamento con la Direzione, oppure inviare un fax allo 030/2692364 o un E-mail per posta elettronica [amministrazione@casadiriposobotticino.it](mailto:amministrazione@casadiriposobotticino.it).

## **PERSONALE**

- Amministrazione: Direttore Amministrativo; Istruttori amministrativi.
- Assistenza Sanitaria: Medico responsabile, infermieri professionali;
- Terapisti della Riabilitazione: Fisioterapista;
- Assistenza alla persona: Ausiliari Socio Assistenziali; Operatore Socio Sanitario;
- Animazione: Animatore;
- Ristorazione : Cuoco responsabile; Collaboratori.
- Lavanderia Guardaroba: Responsabile lavanderia guardaroba, collaboratori;
- Operaio manutentore;
- Tutto il personale operante nella struttura è dotato di apposito cartellino di riconoscimento.

## **CONVENZIONI**

Attualmente sono operative le seguenti convenzioni:

*Cooperativa sociale*: servizio di cucina, servizio di parrucchiera, servizio di callista.

*Studio infermieristico associato* : personale infermieristico.

*Con altri professionisti* : funzioni professionali specifiche (medico responsabile).

*Ditta privata*: servizio di igiene ambientale.

## **INDICATORI DI QUALITA'**

### **PROCEDURE DI INGRESSO**

L'utente che ha superato i 65 anni di età e si trova in condizioni di non autosufficienza per chiedere ospitalità presso la RSA Casa di Riposo di Botticino, deve presentare domanda scritta all'ASST del distretto di competenza, dove una apposita equipe multidimensionale provvederà alla valutazione clinica della persona interessata all'inserimento in RSA e all'inserimento in lista.

La pratica amministrativa conseguente all'ingresso in struttura deve essere sottoscritta dal ricoverato o in caso di impossibilità dai suoi famigliari e corredata dalla seguente documentazione:

- Impegnativa al pagamento della retta ; (famiglia e/o Comune di appartenenza)
- Fotocopia del libretto sanitario;
- Fotocopia del Codice Fiscale
- Fotocopia della Carta d'identità
- Qualsiasi altra documentazione che l'Ente ritiene opportuno richiedere.

Detti famigliari sono considerati a tutti gli effetti unici interlocutori dell'Ente. Gli stessi sono obbligati, in solido, sia al pagamento delle rette di ricovero ed al versamento del deposito cauzionale, sia al rispetto di tutte le norme contenute nello Statuto dell'Ente e nel Regolamento.

### **PROCEDURA DI DIMISSIONI**

Le dimissioni dell'ospite dalla struttura possono avvenire :

- Per decesso
- Per volontà dell'ospite in caso di rientro al domicilio o trasferimento presso altra struttura. In questo caso è richiesto un preavviso scritto di 15 giorni.

- Su proposta del Direttore Sanitario per inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze dell'utente stesso.

A fronte delle dimissioni il Direttore Sanitario predisporrà la relazione di dimissione. Ai sensi della L. 241/90 il soggetto titolato può richiedere l'accesso agli atti nelle seguenti modalità:

- Presa visione del documento
- Copia del documento

Per l'accesso agli atti il soggetto titolato deve compilare apposito modulo di richiesta disponibile presso la bacheca della Fondazione.

Per il rilascio delle copie è richiesto il pagamento di E. 5,00 (diritto fisso) e E. 0,10 costo di ciascuna copia.

Il procedimento si conclude entro 15 giorni dalla presentazione della domanda.

## **INSERIMENTO**

L'inserimento dell'Ospite avviene con l'ingresso in struttura. Egli è accolto dall'equipe dell'Unità Interna di Valutazione la quale si farà carico di dare le necessarie informazioni sulle caratteristiche sanitarie, le necessità dietetiche e le eventuali problematiche di gestione del nuovo ospite. Detta unità di valutazione interna è composta dalle seguenti figure: Medico responsabile; Infermiere professionale; Terapista della riabilitazione.

L'equipe a seguito di valutazione multidisciplinare provvede a stilare un protocollo per definire le corrette modalità di erogazione dell'assistenza terapeutico-riabilitativa mirata a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'ospite, conoscerne la dinamica delle condizioni e mantenerne l'autonomia più a lungo possibile.

## **GIORNATA TIPO DELL'UTENTE**

La giornata si articola nel modo seguente:

dalle 6.00 alle 8.00 :alzata con igiene personale assistita

dalle 8.30 alle 9.00 : colazione

dalle 9.30 alle 12.00 : visita medica, medicazioni, attività di animazione nel salone polivalente come da programmazione settimanale

dalle 12.00 alle 13.00 : pranzo

dalle 13.30 alle 15.00: riposo in stanza

dalle 15.00 alle 17.00: attività di animazione nel salone polivalente come da programmazione settimanale

dalle 17.30 alle 18.30: cena

## **ORARI DI ENTRATA E USCITA DEGLI OSPITI E DI VISITE DEI FAMIGLIARI**

Gli ospiti possono uscire dall'Ente tutti i giorni avvisando l'infermeria rispettando i seguenti orari:

Periodo estivo (aprile/settembre) dalle ore 8.00 alle ore 22.00;

Periodo invernale (ottobre/marzo) dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

L'orario di visita agli ospiti dell'Ente è libero : dalle 08.00 alle 20.00

Vanno, comunque, rispettate le esigenze di riposo degli ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio. Gli ingressi durante la notte devono essere concordati con il medico responsabile.

## **RETTE**

Le rette di ricovero vengono stabilite dal Consiglio di Amministrazione e possono subire variazioni in aumento o in diminuzione, al verificarsi di diverse condizioni economiche e finanziarie nel corso dell'esercizio finanziario di competenza. La retta di ricovero è comprensiva di : vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza medica ed infermieristica, assistenza farmaceutica, riabilitativa, materiale sanitario vario, ausili per incontinenti, attività di animazione, parrucchiera, callista, pulizia dei locali e della biancheria. La retta non comprende: eventuali tickets su analisi di laboratorio ed esami strumentali, trasporto per visite e consulto di medici esterni, visite specialistiche, dotazione di biancheria personale e vestiario in generale.

Dal 1 settembre 2020 le rette sono le seguenti:

- euro 55,00 giornaliera per gli ospiti residenti nel Comune di Botticino
- euro 60,00 giornaliera per gli ospiti non residenti e provenienti dai Comuni del Distretto ASL n. 3 , Rezzato, Castenedolo, Nuvolera, Mazzano.
- euro 65,00 giornaliera per i non residenti provenienti dagli altri Comuni .

In caso di utilizzo di camera singola è prevista una quota fissa mensile aggiuntiva di € 150,00.

Entro sette giorni dall'ingresso l'utente è tenuto al versamento di un deposito cauzionale pari a una mensilità, il quale verrà conservato per tutta la durata del servizio su un conto corrente bancario dedicato che non produce interessi.

La Fondazione provvede annualmente al calcolo delle spese ai fini delle certificazioni fiscali, inviando entro i termini i dati all' ATS competente.

### **STRUMENTI DI VALUTAZIONE QUALITA'**

L'Ente è attento al costante monitoraggio della qualità dell'assistenza erogata. Lo scopo è quello di conoscere il livello di soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori.

Annualmente l'Ente provvede a somministrare agli ospiti della struttura, ai relativi familiari e al personale dipendente dei questionari da compilare inerenti al loro grado di soddisfazione del servizio. L'Ente infine provvede a raccogliere ed esaminare i dati dei questionari, intervenendo nei settori che sono risultati carenti, apportando gli interventi necessari. I risultati con le manovre correttive sono esposti nella bacheca apposita.

La Fondazione provvede annualmente nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi al rilascio delle certificazioni delle rette ai fini fiscali al contraente, con l'invio tramite posta.

### **SERVIZIO DI VOLONTARIATO**

L'Amministrazione promuove e valorizza l'attività di volontariato, stipulando idonea convenzione con le associazioni attive presso la Casa di Riposo. Attualmente è operante presso la Casa di Riposo per Anziani di Botticino una convenzione con "l'Associazione Volontari Casa di Riposo di Botticino" con propria sede e recapito interno. Essi svolgono le seguenti attività di volontariato:

- Attività ludiche e di animazione;
- Supporto assistenziale;
- Feste e incontri.

## ***STRUTTURA E SERVIZI***

### **ALLOGGIO**

La Residenza Sanitaria Assistenziale consiste in un ricovero a carattere continuativo per la persona anziana gravemente non autosufficiente per cause di tipo sanitario, socio ambientale, non assistibili a domicilio. La RSA è suddivisa in tre nuclei: nucleo rosa e nucleo giallo al primo piano, e nucleo verde al secondo piano.

### **SPAZI COMUNI**

Sono a disposizione presso la RSA i seguenti locali:

Sala da pranzo ; sala televisore, sala parrucchiere e pedicure, ambulatorio, chiesa, palestra, spazio verde attrezzato all'esterno;

### **SERVIZIO MENSA**

Il servizio di vitto viene effettuato nella sala da pranzo della Casa di Riposo nei seguenti orari:

- ❖ Colazione     ore 8.00 - 9.30
- ❖ Pranzo         ore 11.30 - 13.00
- ❖ Cena            ore 18.00 - 19.30

Il menu' è articolato in sette giorni per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, con ripetizione del menu' ogni quattro settimane. Il menu' è realizzato sotto il controllo del Direttore Sanitario. A seguito di prescrizione sanitarie specifiche, il menu' sarà personalizzato. Ogni menu' presenta un minimo di due alternative:

**PRIMA COLAZIONE:**     latte, tea, caffè,  
   yogurt e succo di frutta;  
   biscotti, grissini, pane e fette biscottate;  
   marmellata e miele;

### **PRANZO**

**1° PIATTO:**            Piatto del giorno

Alternative:  
Riso in bianco/ Pasta in bianco/Semolino/  
Brodo vegetale o di carne

**2° PIATTO:** Piatto del giorno di carne o pesce  
Alternative:  
Manzobollito/Pollobollito/Carne frullata  
Formaggi  
Affettati misti.

**CONTORNO:** Verdura cotta o cruda  
Alternative:  
Purea - Patate Lesse.

**PANE:** Pane o grissini

**FRUTTA:** Frutta di stagione, frutta cotta o budino

**BEVANDE:** Acqua oligominerale naturale o gassata in bottiglia da mezzo litro  
Vino da tavola rosso o bianco  
Caffè/ caffè' d'orzo

## CENA

**1° PIATTO:** Piatto del giorno  
Alternative:  
Riso in bianco/ Pasta in bianco/Pastina consommè/  
Brodo vegetale o di carne

**2° PIATTO:** Piatto del giorno di carne o pesce  
Alternative:  
Formaggi/Affettati misti/Vegetali cotti (torte salate, sformati)

**CONTORNO:** Verdura cotta o cruda  
Alternative:  
Purea - Patate Lesse.

**PANE:** Pane o grissini

**FRUTTA:** Frutta di stagione, frutta cotta o budino

**BEVANDE:** Acqua oligominerale naturale o gassata in bottiglia da litro  
Vino da tavola rosso o bianco  
Caffè/ caffè' d'orzo

### **SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

All'interno dell'ufficio amministrativo, è possibile avere tutte le informazioni relative alla struttura, alla sua organizzazione oppure qualsiasi chiarimento. Annualmente si provvederà a valutare la soddisfazione di ospiti/famiglie/operatori mediante appositi questionari. L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

### **SERVIZIO TELEFONICO**

All'interno della struttura è disponibile un telefono cellulare a disposizione degli Ospiti che vogliono effettuare telefonate . E' inoltre possibile ricevere telefonate dall'esterno: il servizio di ricevimento della struttura, provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del reparto in cui è ospitata la persona interessata.

### **SERVIZIO LAVANDERIA**

La struttura offre il servizio di lavanderia degli indumenti dell'ospite: giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino e il rammendo della biancheria personale degli ospiti e della biancheria piana. Al momento dell'ingresso in struttura il servizio lavanderia comunicherà il numero attribuito all'ospite, al fine di identificare la biancheria personale.

## **SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

La pulizia degli ambienti (camere, bagni, spazi comuni, bagni protetti ecc.) viene garantita ed effettuata da una Ditta privata specializzata in pulizie civili e industriali, mediante l'utilizzo di prodotti per la sanificazione idonei e garantiti.

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA**

L'assistenza spirituale è affidata alle Reverende Suore Operaie della Santa Casa di Nazarhet ed ai sacerdoti lo svolgimento delle funzioni religiose si articola nei seguenti momenti:

Santa Messa settimanale (lunedì')	alle ore 17.00
Santa Messa prefestiva	alle ore 17.00

## **SALA MORTUARIA**

Il locale viene destinato ad accogliere le salme di ospiti defunti in attesa delle esequie.

## **PARCO PUBBLICO**

L'ampio spazio verde che circonda la struttura, è a disposizione degli ospiti e dei loro parenti . Comprende una zona verde e una zona attrezzata con tavoli e sedie.

## I DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità

### La persona anziana al centro di diritti e doveri

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società ha il dovere</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società ha il dovere</b>
Di conservare e veder rispettate, in osservanza ai principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel

	corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” o di “deriderle”, senza per questo venir meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in grado di assoluta necessità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l’anziano fin 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 ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura o la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibile integrazione.
<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società ha il dovere</b>
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 della popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

<p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</p>	<p>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza</p>	<p>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.</p>

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE  
DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO – PARENTI DEGLI OSPITI RSA**

Il questionario è rivolta ai PARENTI degli ospiti della RSA.

Si prega di rispondere alle domande per aiutarci a migliorare la qualità dei servizi.

Il questionario dovrà essere consegnato presso l'ufficio amministrativo. In caso di mancata riconsegna si considererà la valutazione positiva.

Si prega di apporre una crocetta sul numero che esprime la vostra valutazione.

Di seguito si riporta la legenda:

1 = COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

2= INSODDISFATTO

3= NE' SODDISFATTO, NE' INSODDISFATTO

4= SODDISFATTO

5= COMPLETAMENTE SODDISFATTO

**Grazie per la collaborazione.**

LEI E' PARENTE DI UN OSPITE RICOVERATO IN RSA DA:

- Meno di 1 anno
- Oltre 1 anno

QUANTE VOLTE ALLA SETTIMANA FA VISITA AL SUO PARENTE:

- 1 meno di due volte
- 2 più di due volte

COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA IN RSA ( DA COMPILARE SOLO PER CHI UTILIZZA IL SERVIZIO DA MENO DI 1 ANNO :

1    2            3    4    5

COSA PENSA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AUSILIARIA OFFERTO AGLI OSPITI :

1    2            3    4    5

COME GIUDICA L'ASSISTENZA MEDICA FORNITA AGLI OSPITI:

1    2            3    4    5

COME GIUDICA L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA FORNITA AGLI OSPITI :

1    2            3    4    5

VIENE ABITUALMENTE INFORMATA CON LINGUAGGIO CHIARO SU EVENTUALI MALATTIE O INTERVENTI SANITARI :

1 2 3 4 5

COME VALUTA GLI INTERVENTI DI RIABILITAZIONE (Palestra, fisioterapia, ecc)

1 2 3 4 5

COME VALUTA L'ATTIVITA' DI ANIMAZIONE :

1 2 3 4 5

COME GIUDICA LA CURA DELLA PERSONA (parrucchiere, barbiere, indumenti, ecc.):

1 2 3 4 5

COME GIUDICA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA BIANCHERIA:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA LA QUALITA' E QUANTITA' DEL CIBO:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI E DEI SERVIZI IGIENICI:

1 2 3 4 5

SE DOVESSE FORNIRE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELLA FONDAZIONE :

1 2 3 4 5

**Fondazione Casa di Riposo per Anziani di Botticino O.N.L.U.S.**  
Sede Amministrativa ed Operativa via Tito Speri, 105 - 25080 Botticino -Bs  
Codice Fiscale 80048980173 - P.I. 01790140170 -

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE  
DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO – PARENTI DEGLI OSPITI DEL CDI**

Il questionario è rivolta ai PARENTI degli ospiti del CDI.

Si prega di rispondere alle domande per aiutarci a migliorare la qualità dei servizi del CDI.

Il questionario dovrà essere consegnato presso l'ufficio amministrativo. In caso di mancata riconsegna si considererà la valutazione positiva.

Si prega di apporre una crocetta sul numero che esprime la vostra valutazione.

Di seguito si riporta la legenda:

1 = COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

2= INSODDISFATTO

3= NE' SODDISFATTO, NE' INSODDISFATTO

4= SODDISFATTO

5= COMPLETAMENTE SODDISFATTO

**Grazie per la collaborazione.**

LEI E' PARENTE DI UN OSPITE CHE FREQUENTA IL CDI DA:

- Meno di 6 mesi
- Oltre i 6 mesi

COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA IN CDI:

1    2        3    4    5

LE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO SONO STATE:

1    2        3    4    5

COME GIUDICA L'ASSISTENZA FORNITA DALL'OPERATORE ASSISTENZIALE :

1    2        3    4    5

COME GIUDICA L'ASSISTENZA DI PRONTO INTERVENTO MEDICA FORNITA AGLI OSPITI:

1    2        3    4    5

COME GIUDICA L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA FORNITA AGLI OSPITI :

1    2        3    4    5

COME VALUTA GLI INTERVENTI DI RIABILITAZIONE (Palestra, fisioterapia, ecc)

1 2 3 4 5

COME VALUTA L'ATTIVITA' DI ANIMAZIONE :

1 2 3 4 5

COME GIUDICA LA QUALITA' E QUANTITA' DEL CIBO:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI E DEI SERVIZI IGIENICI:

1 2 3 4 5

SE DOVESSE FORNIRE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE DELLA FONDAZIONE :

1 2 3 4 5

**Fondazione Casa di Riposo per Anziani di Botticino O.N.L.U.S.**  
*Sede Amministrativa ed Operativa via Tito Speri, 105 - 25080 Botticino -Bs*  
*Codice Fiscale 80048980173 - P.I. 01790140170 -*

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE  
DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO – OSPITI RSA-**

Il questionario è rivolta agli ospiti della Casa di Riposo.

Si prega di rispondere alle domande per aiutarci a migliorare la qualità dei servizi della RSA.

Il questionario potrà essere consegnato in forma anonima o firmata.

*Si prega di apporre una crocetta sul numero che esprime la vostra valutazione.*

*Di seguito si riporta la legenda:*

1 = *COMPLETAMENTE INSODDISFATTO*

2 = *INSODDISFATTO*

3 = *NE' SODDISFATTO, NE' INSODDISFATTO*

4 = *SODDISFATTO*

5 = *COMPLETAMENTE SODDISFATTO*

**Grazie per la collaborazione.**

COME GIUDICA IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA E DELLA DIGNITA' DELL'OSPITE DA PARTE DEL PERSONALE:

1    2    3    4    5

COME GIUDICA L'ASSISTENZA MEDICA FORNITA AGLI OSPITI:

1    2    3    4    5

COME GIUDICA L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA FORNITA AGLI OSPITI :

1    2    3    4    5

VIENE ABITUALMENTE INFORMATA CON LINGUAGGIO CHIARO E SEMPLICE  
SU EVENTUALI MALATTIE O INTERVENTI SANITARI :

1    2    3    4    5

COME GIUDICA L'ASSISTENZA DEGLI OPERATORI ASSISTENZIALI FORNITA AGLI OSPITI :

1    2    3    4    5

COME VALUTA GLI INTERVENTI DI RIABILITAZIONE (Palestra, fisioterapia, ecc)

1    2    3    4    5

COME VALUTA L'ATTIVITA' DI ANIMAZIONE :

1    2    3    4    5

COME VALUTA LA QUALITA' DELLE CURE IGIENICHE PRESTATE AGLI OSPITI:

1    2    3    4    5

COME GIUDICA LA CURA DELLA PERSONA (parrucchiere, barbiere, callista ecc.):

1 2 3 4 5

RITIENE CHE L'ABBIGLIAMENTO SIA CURATO:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA BIANCHERIA:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA LA QUALITA' E QUANTITA' DEL CIBO:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA LA PULIZIA DELLE CAMERE DA LETTO E DEI SERVIZI IGIENICI:

1 2 3 4 5

SE DOVESSE FORNIRE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, E' SODDISFATTO DEL RICOVERO IN RSA. :

1 2 3 4 5

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE  
DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO – OSPITI**

Il questionario è rivolta agli ospiti del CENTRO DIURNO INTEGRATO presso la Casa di Riposo.

Si prega di rispondere alle domande per aiutarci a migliorare la qualità dei servizi del CDI.

Il questionario potrà essere consegnato in forma anonima o firmata.

Si prega di apporre una crocetta sul numero che esprime la vostra valutazione.

Di seguito si riporta la legenda:

1 = COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

2= INSODDISFATTO

3= NE' SODDISFATTO, NE' INSODDISFATTO

4= SODDISFATTO

5= COMPLETAMENTE SODDISFATTO

**Grazie per la collaborazione.**

COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA IN CDI:

1 2 3 4 5

COME VALUTA GLI ORARI DI FREQUENTAZIONE DEL CDI:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA E DELLA DIGNITA'  
DELL'OSPITE DA PARTE DEL PERSONALE:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA L'ASSISTENZA MEDICA DI PRONTO INTERVENTO FORNITA AGLI OSPITI:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA FORNITA AGLI OSPITI :

1 2 3 4 5

COME GIUDICA L'ASSISTENZA DEGLI OPERATORI ASSISTENZIALI FORNITA AGLI OSPITI :

1 2 3 4 5

COME VALUTA GLI INTERVENTI DI RIABILITAZIONE (Palestra, fisioterapia, ecc)

1 2 3 4 5

COME VALUTA L'ATTIVITA' DI ANIMAZIONE :

1 2 3 4 5

COME VALUTA LA QUALITA' DELLE CURE IGIENICHE PRESTATE AGLI OSPITI:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA LA CURA DELLA PERSONA (parrucchiere, barbiere, pedicure, ecc.):

1 2 3 4 5

COME GIUDICA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA BIANCHERIA:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA LA QUALITA' E QUANTITA' DEL CIBO:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA LA PULIZIA DEGLI SPAZI COMUNI:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA IL COMFORT DEGLI SPAZI COMUNI:

1 2 3 4 5

COME GIUDICA COMPLESSIVAMENTE IL LIVELLO DI PULIZIA E  
DI IGIENE:

1 2 3 4 5

SE DOVESSE FORNIRE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI CDI. :

1 2 3 4 5

SCHEDA PER SEGNALAZIONI DI DISFUNZIONI O  
SUGGERIMENTI

SIG. \_\_\_\_\_

TEL \_\_\_\_\_

OSPITE PRESSO LA STRUTTURA

FAMILIARE DI UN OSPITE

OGGETTO

SEGNALAZIONE: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (se la segnalazione è stata fatta telefonicamente sarà  
cura del personale compilare il modulo indicando il proprio nome  
e \_\_\_\_\_ la \_\_\_\_\_ qualifica  
professionale \_\_\_\_\_)

Si trasmette la segnalazione a :

Presidente

Direttore Amministrativo

Direttore Sanitario

La risposta verrà comunicata entro massimo 15 gg dall'inoltro.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

