

**FONDAZIONE CASA DI RIPOSO PER ANZIANI DI BOTTICINO
ONLUS
VIA TITO SPERI, 105
BOTTICINO BS**

CARTA DEI SERVIZI
DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Premessa

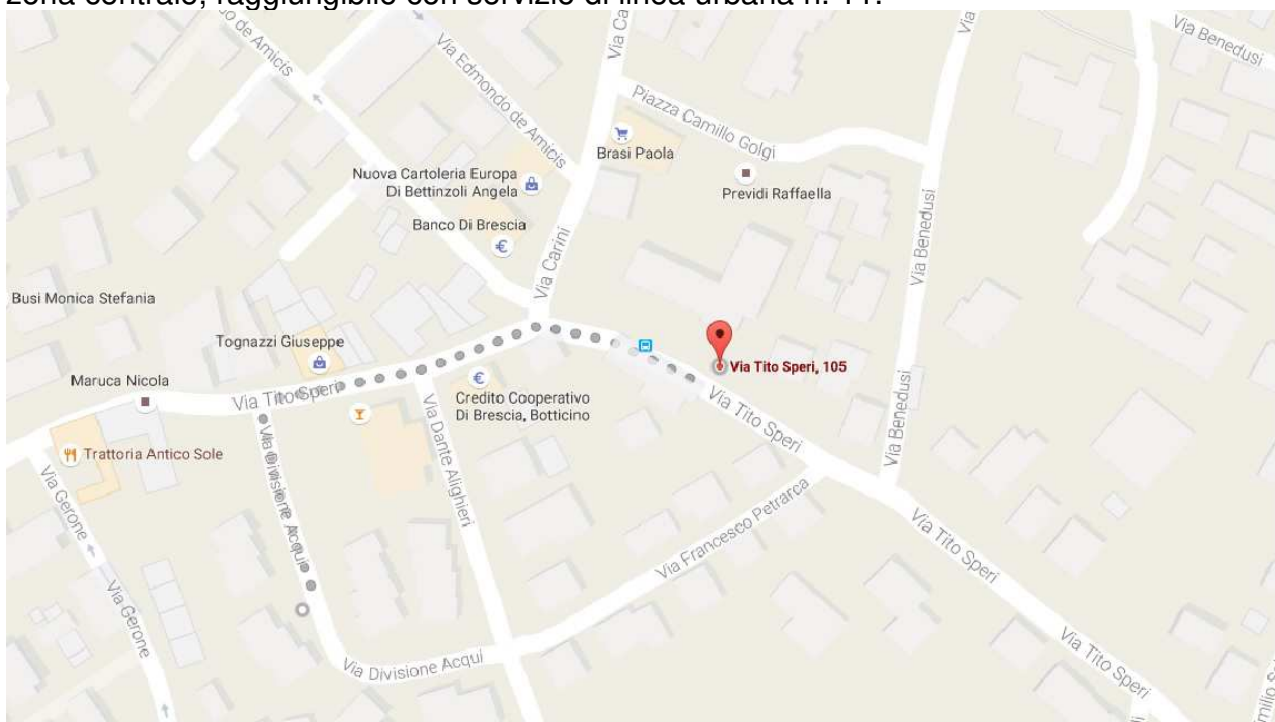
All'interno della Fondazione Casa di Riposo per Anziani di Botticino, è ubicata la sede del Centro Diurno Integrato ed è raggiungibile con i mezzi pubblici. Il servizio di trasporto per i residenti è gestito dall'associazione Croce valverde di Botticino.

Questo servizio, offre ai soggetti anziani residenti nel Comune di Botticino e in quelli limitrofi, la possibilità di usufruire di un servizio semiresidenziale che, da un lato garantisce la possibilità di ritardare il più possibile l'inserimento in R.S.A. e dall'altro di offrire un sostegno alle famiglie in situazioni di particolare difficoltà.

ART.1 – Caratteristiche del servizio

Il C.D.I. è aperto dal lunedì al domenica dalle ore 8.00 alle ore 18.30 e può ospitare 15 utenti autorizzati, accreditati e a contratto. I giorni di chiusura sono: 1° dell'anno, pasqua, natale. Il CDi è all'interno della

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



Gli utenti del C.D.I. sono:

- Anziani prevalentemente di età superiore ai 65 anni in grado di essere trasportati anche se con mezzo protetto;
- Anziani soli, con un livello di autonomia più o meno sufficiente, ma a rischio di emarginazione;
- Anziani inseriti in un contesto familiare e/o socio-abitativo problematico o per i quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente;
- Anziani affetti da pluripatologie cronico degenerative, fra le quali anche la demenza senza disturbi comportamentali;
- Anziani che necessitano di periodi di convalescenza dopo un ricovero ospedaliero;
- Anziani che necessitano di particolari monitoraggi terapeutici.

Sono escluse le patologie psichiatriche in fase attiva.

ART 2 - Procedure per l'ammissione e presa in carico

La richiesta di ammissione può essere inoltrata dall'interessato, da un suo familiare, dai servizi sociali del comune o dal medico di medicina generale direttamente presso gli uffici amministrativi della Casa di riposo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00. L'ammissione al servizio di centro diurno integrato è subordinata alla valutazione di idoneità effettuata dal Direttore Sanitario della Struttura a seguito di visita. Qualora non vi fossero posti disponibili, la domanda viene inserita in lista d'attesa, rispettando l'ordine cronologico e di residenza.

Le modalità di inserimento dell'utente, vengono concordate fra lo stesso o i suoi familiari e il Direttore della Struttura; possono variare nel numero di giornate settimanali, nell'orario giornaliero, nella consumazione dei pasti, a seconda delle singole necessità.

Per effettuare visite guidate e per tutte le informazioni telefonare al 030/2691107 presso gli uffici amministrativi, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 per fissare un appuntamento con la D.ssa Manuela Facchini.

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.

ART. 3 – Norme e disposizioni

Dal momento dell'ingresso e per la frequenza al C.D.I. i famigliari devono provvedere:

- Alla fornitura dei farmaci e del materiale eventualmente necessario per medicazioni. Farmaci e parafarmaci dovranno essere consegnati nella confezione originale e direttamente al personale del C.D.I., evitando il tramite dell'utente.
- Alla fornitura degli eventuali ausili per incontinenza, controllo diabete etc.
- Alla dotazione, in conformità con quanto suggerito dagli operatori, di indumenti da utilizzare in particolari occasioni e in quantità a garantire il cambio in caso di necessità impreviste.
- La Fondazione Casa di Riposo per Anziani di Botticino declina ogni responsabilità riguardo oggetti di valore o somme di denaro lasciate in custodia agli ospiti.

ART. 4 – Servizi offerti

Il Centro Diurno Integrato fornisce:

Servizi alla persona:

- colazione, pranzo, merenda e cena (**vedi menù allegato**)
- aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana
- bagno assistito
- barbiere e parrucchiere
- pedicure

Servizi sanitari e riabilitativi:

- valutazione e controllo medico all'ingresso e periodico
- controllo dei parametri vitali
- somministrazione terapie, medicazioni, esecuzione prelievi .
- prenotazione visite specialistiche
- trattamenti di riabilitazione e riattivazione individuali e di gruppo
- colloqui con il m.m.g. per suggerimenti terapeutici e rivalutazioni
- Si ricorda che il CDI garantisce la presenza quotidiana del medico in particolare per valutazioni, monitoraggi, e situazioni acute che si presentino durante la permanenza dell'utente presso il CDI. Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento con : nome e cognome, mansione, fotografia.

- Per tutte le altre situazioni il Direttore Sanitario e l'equipe della Struttura, possono fornire pareri e consulenze al Medico di medicina generale, che rimane l'unico prescrittore di terapia farmacologia e diagnostica.
- In caso di necessità sarà cura del personale medico del CDI contattare il Medico di medicina generale, la quale è comunque consentito il regolare accesso alla Struttura per visite ai propri assistiti.
- Il Direttore Sanitario provvederà annualmente a fornire all'assistito una valutazione globale e scritta del proprio stato di bisogno.

Servizi di animazione e socializzazione:

- attività preventive per rallentare il decadimento psico-fisico
- interventi per recuperare condizioni di parziale autosufficienza psico-fisica
- attività ludico-ricreative individuali e di gruppo
- gite e visite guidate

Servizio di assistenza religiosa:

- funzioni religiose
- assistenza spirituale quando richiesta

Servizio di sostegno al contesto familiare:

- Colloqui ed informazioni ai famigliari su procedure che supportino l'autonomia residua da intraprendere a domicilio

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 di customer satisfaction, i cui risultati con le eventuali soluzioni da adottare saranno comunicati mediante affissione nella bacheca parenti.

Si informa inoltre che l'utente può richiedere l'intervento del difensore civico del Comune di Botticino in caso di necessità, presente presso la sede del Comune nei seguenti orari: ogni terzo mercoledì del mese dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Il referente per la visita guidata presso il CDI è la D.ssa Manuela Facchini previo appuntamento al n. 030/2691107.

La giornata tipo è:

1. 8.30 colazione
2. Mattinata: attività di socializzazione e riabilitazione
3. 12.00: pranzo
4. Pomeriggio: doccia settimanale, servizi di parrucchiera e callista, attività di socializzazione
5. 15.30: merenda
6. 17.45: cena

Servizio telefonico

All'interno della struttura è disponibile un telefono cellulare aziendale a disposizione gratuitamente degli ospiti. E' 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.

ART. 5 – Rette

Il pagamento della retta inizia il 1° giorno di fruizione del servizio, sino al giorno di dimissione.

Alla fine di ogni mese vengono conteggiati i giorni di effettiva presenza, ed il loro pagamento deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese successivo.

Essendo prevista la possibilità di frequenza a tempo parziale quotidiano o settimanale , sono attualmente previste rette personalizzate che variano dal lunedì al venerdì:

1) intera giornata	€ 25,00
2) Pres. Parziale 1 pasto	€ 22,00
3) Pres.limitata matt. e/o pom. senza pasti	€ 17,00

Per il sabato e domenica la retta è di € 34,00 per l'intera giornata.

Gli importi delle rette sono fissati annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Casa di Riposo per Anziani di Botticino.

In caso di morosità protratta per più di due mesi, il C.d. A., salvo casi di comprovata necessità, procederà alla dimissione dell'ospite, previo avviso scritto.

La direzione amministrativa provvede annualmente entro i tempi utili per la dichiarazione dei redditi a compilare la certificazione valida ai fini fiscali e a consegnarla direttamente all'ospite interessato o in caso di incapacità dello stesso al tutore/curatore/amministratore di sostegno.

ART. 6 – DIMISSIONE E SOSPENSIONE

La dimissione dell'utente può avvenire:

- su proposta del medico responsabile del CDI, per conclusione del trattamento preventivato al momento dell'ingresso e quindi per raggiunti obiettivi terapeutici.
- Su proposta del medico responsabile del CDI per inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze dell'utente stesso.
- per morosità di una mensilità'.

- su richiesta per iscritto dell'ospite o del tutore/curatore/amministratore di sostegno alla Direzione amministrativa, con un preavviso di almeno una settimana, o il pagamento corrispondente.
- Al momento della dimissione-trasferimento presso altro servizio il medico della Fondazione rilascia la documentazione socio sanitaria dell'ospite con lettera di dimissione, al fine di garantire la continuità assistenziale.

Sospensione

E' possibile effettuare periodi di sospensione programmati dal CDI, mantenendo il diritto al rientro immediato al termine della sospensione per:

- motivi di salute: ricoveri ospedalieri, malattie che non consentono il trasporto, ricoveri programmati;
- periodi di vacanza;
- gravi situazioni familiari.

La retta viene ridotta ai seguenti importi:

presenza	Ass osped.	ricovero	vacanza	Situaz. familiare
Intera giornata	11,00		16,00	16,00
Pres. Parz. 1 pasto	10,00		13,00	13,00
Presenza lim. Matt/pom senza pasti	4,50		6,50	6,50

La retta dei giorni di sabato e domenica non prevede riduzioni.

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 soddisfacimento 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, e pubblicandoli in bacheca.

L'Ente si è inoltre dotato di un Codice Etico esposto presso la bacheca della Fondazione, che illustra i principi che permeano l'attività svolta.

L'ente provvede annualmente nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi al rilascio delle certificazioni delle rette ai fini fiscali.

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

La persona ha il diritto	La società ha il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
La persona ha il diritto	La società ha il dovere
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.
La persona ha il diritto	La società ha il dovere
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	Di fornire ad ogni persona di età

esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione, e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

DIRITTI DELL'ANZIANO

DIRITTO ALLA TUTELA DELLA SALUTE ART. 32 DELLA COSTITUZIONE

L'anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante , attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Gli obiettivi fondamentali delle attività rivolte agli ospiti riguardano: La prevenzione; La diagnosi; La terapia farmacologica e riabilitativa.

DIRITTO AL DECORO

L'Ente considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo L'IGIENE PERSONALE E LA CURA COMPLESSIVA DELLA PERSONA. Ciò avviene costantemente con l'impiego di risorse umane e degli ausili necessari per migliorare la qualità dell'assistenza degli ospiti. A tale fine si è proceduto alla elaborazione di specifici protocolli nei quali sono individuate le modalità di svolgimento delle attività di assistenza agli ospiti.

L'ABBIGLIAMENTO

I capi indossati dagli ospiti devono garantire una decorosa presentazione dell'ospite. Essi sono personali, ben tenuti, stirati, adatti ad ogni patologia e stagione. All'atto dell'ingresso essi sono posti nell'armadio personale, previo inserimento di apposite etichette con l'indicazione di un chiaro ed inconfondibile segno di riconoscimento.

L'IGIENE DEGLI AMBIENTI

Tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine , puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e suppellettili presenti , mediante l'impiego di attrezzi , apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati e necessari.

DIRITTO AD UNA CORRETTA ALIMENTAZIONE

E' importante che ogni ospite fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista: quantitativo e qualitativo; dietetico; calorico-proteico; della temperatura; dell'orario.

DIRITTO ALL'INDIVIDUALITA'

Ogni ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso , ad una corretta valutazione e ad una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nella RSA hanno il compito di favorire e stimolare le scelte individuali degli ospiti e stimolarne l'autonomia, dove possibile, nelle attività quotidiane.

DIRITTO AD UNA STRUTTURA CHE OPERI IN SINERGIA E IN RETE CON I SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative sono improntate ad una integrazione di tutte le attività di cui l'anziano è destinatario.

DIRITTO ALLA SICUREZZA IN CASO DI EMERGENZA

In caso si emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa , l'ospite ha diritto a ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento atte ad allontanarlo dalla fonte del pericolo.

DIRITTO AL CORRETTO CONTATTO CON LA FAMIGLIA.

L'Ente deve adoperarsi per mantenere sempre forti i legami tra la famiglia e l'ospite inserito nella struttura. I Regolamenti dei Servizi facilitano i famigliari a visitare l'ospite frequentemente , mantenendo una costante continuità affettiva.

SERVIZIO MENSA

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

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**

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.

Se si desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente positivi o negativi del servizio o della struttura si possono utilizzare le note.

Grazie per la collaborazione.

1) LEI E'

MASCHIO

FEMMINA

2) LEI FREQUENTA IL CDI DA:

- Meno di 6 mesi
- Da 6 mesi a 2 anni
- Oltre i 2 anni

3) COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA IN CDI:

- Soddisfacente
- Insoddisfacente , perche': _____

4) LE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO SONO STATE:

- ESAURIENTI
- SCARSE perche': _____

5) COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO TRA IL PERSONALE DI ASSISTENZA E GLI OSPITI :

- BUONO
- INSUFFICIENTE perche' _____

6) COME VALUTA GLI ORARI DI FREQUENTAZIONE DEL CDI:

- ADEGUATO
- INADEGUATO perche' _____

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

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

8) COME GIUDICA L'ASSISTENZA MEDICA FORNITA AGLI OSPITI:

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

9) COME GIUDICA L' ASSISTENZA INFERMIERISTICA FORNITA AGLI OSPITI :

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

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

- SI
- NO

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

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

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

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

12) COME VALUTA L' ATTIVITA' DI ANIMAZIONE :

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

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

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

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

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

15) COME GIUDICA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA BIANCHERIA:

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

16) COME GIUDICA LA QUALITA' E QUANTITA' DEL CIBO:

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

17) COME GIUDICA IL SERVIZIO DI REFEZIONE(preparazione tavola e presentazione pasti):

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

18) COME GIUDICA LA PULIZIA DEGLI SPAZI COMUNI:

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

19) COME GIUDICA IL COMFORT DEGLI SPAZI COMUNI:

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

20) COME GIUDICA COMPLESSIVAMENTE IL LIVELLO DI PULIZIA E DI IGIENE:

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

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

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

FIRMA

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.

Grazie per la collaborazione.

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

- Meno di 6 mesi
- Oltre i 6 mesi

2) COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA IN CDI:

- Soddisfacente
- Insoddisfacente , perche': _____

3) LE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO SONO STATE:

- a. ESAURIENTI
- b. SCARSE perche': _____

4) COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO TRA IL PERSONALE DI ASSISTENZA E GLI OSPITI :

- BUONO
- INSUFFICIENTE perche' _____

5) COME VALUTA L'ORARIO DI FREQUENTAZIONE DEL CDI:

- ADEGUATO
- INADEGUATO perche' _____

6) COME GIUDICA L'ASSISTENZA MEDICA FORNITA AGLI OSPITI:

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

7) COME GIUDICA L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA FORNITA AGLI OSPITI :

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

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

- SI
- NO

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

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

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

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

11) COME VALUTA L' ATTIVITA' DI ANIMAZIONE :

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

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

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

13) COME GIUDICA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA BIANCHERIA:

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

14) COME GIUDICA LA QUALITA' E QUANTITA' DEL CIBO:

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

15) COME GIUDICA LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI E DEI SERVIZI IGIENICI:

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE perche' _____

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

- BUONA
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

FIRMA LEGGIBILE _____

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO PER ANZIANI DI BOTTICINO ONLUS

QUESTIONARIO DIPENDENTI

PARTE PRIMA: CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

- Sesso - Titolo di studio

F

M

- Età

fino a 45

da 45 a 55

oltre 55

- Titolo di studio

Scuola dell'obbligo

Scuola Media Superiore

- Anni di lavoro

Da 0 a 10 anni

Da 11 a 20 anni

Da piu di 20 anni

- Precedenti esperienze lavorative

Nessuna

Nel pubblico

Nel privato

Nel pubblico e nel privato

PARTE SECONDA: CARATTERISTICHE DELL'AMBIENTE DI LAVORO

Come valuti il comfort dell'ambiente in cui lavori: (da zero a tre)

pulizia					
illuminazione					
temperatura					
Servizi igienici (bagni, spogliatoi)					
Zona ristoro					
totale					

Con quale frequenza si verificano le situazioni di seguito descritte?				
Gli obiettivi di lavoro sono chiari e ben definiti				
Ci sono i mezzi e le risorse per svolgere adeguatamente il proprio lavoro				
E' facile avere le informazioni di cui si ha				

bisogno				
Ci sono persone che vengono emarginate				
Esiste collaborazione con i colleghi				
Al termine della giornata di lavoro ci si sente soddisfatti				
Il lavoro consente di far emergere le qualità personali e professionali di ognuno				
I responsabili desiderano essere informati sui problemi e le difficoltà che si incontrano nel lavoro				
Quando si ha bisogno di informazioni si sa a chi chiederle				
Ci sono persone che attuano prepotenze				
I compiti da svolgere richiedono conoscenza e capacità di cui non si dispone				
L'impegno sul lavoro e le iniziative personali sono apprezzate				
Nel gruppo di lavoro chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti				
Ci sono persone che si comportano in modo ingiusto				
Ci sono persone che subiscono violenze psicologiche				
Nel gruppo di lavoro tutti s'impegnano per raggiungere i risultati				
I ruoli organizzativi e i compiti lavorativi sono chiari e ben definiti				
Anche tra colleghi ci si ascolta e si cerca di venire incontro alle reciproche esigenze				
Esistono scambi di comunicazione tra i diversi gruppi di lavoro				
Nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano				
Totale				

PARTE TERZA: LA SICUREZZA

Come valuti il livello delle misure di sicurezza in ciascuno di questi ambiti:

Impianti elettrici				
Illuminazione				
Rumorosità				
Temperatura				
Polveri				
Pc e videoterminali				
Divieto di fumo				

Vie di fuga				
totale				

PARTE QUARTA: CARATTERISTICHE DEL PROPRIO LAVORO
In che misura le caratteristiche elencate fanno parte dei compiti che svolgi?

Fatica fisica				
Fatica mentale				
Monotonia o ripetitività				
Sovraccarico emotivo				
Isolamento				
Contatti frequenti con le persone				
Diretta responsabilità del lavoro				
Rigidità di norme e procedure				
In che misura le caratteristiche che hai indicato nelle domande di questa sezione ti pesano e ti creano difficoltà?				

PARTE QUINTA: INDICATORI POSITIVI E NEGATIVI DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO
In che misura ti capita di osservare i fenomeni seguenti nel tuo ambiente lavorativo?

Soddisfazione per la propria organizzazione				
Sensazione di far parte di una squadra				
Voglia di andare al lavoro				
Sensazione di realizzazione personale attraverso il lavoro				
Sensazione di giusto equilibrio tra lavoro e tempo libero				
Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro				
Condivisione dell'operato e dei valori dell'organizzazione				
Percezione che il lavoro sia apprezzato all'estero				
Insofferenza nell'andare al lavoro				
Disinteresse per il lavoro				
Desiderio di cambiare lavoro/ambiente				
Pettegolezzo				
Aggressività e nervosismo				
Sensazione di fare cose inutili				

Sensazione di lavorare meccanicamente, senza coinvolgimento				
Lentezza nell'esecuzione dei compiti				
Mancanza di idee, assenza di iniziativa				
Totale				

PARTE sesta: SUGGERIMENTI

**Quali sono, secondo te, le cose più urgenti da migliorare nella tua organizzazione?
(Si possono dare fino ad un massimo di 3 risposte)**

Senso di appartenenza all'organizzazione

La sicurezza dell'ambiente di lavoro

La circolazione e la chiarezza delle informazioni

I rapporti tra i colleghi

I rapporti tra i diversi settori/uffici

I supporti informatici e tecnologici

La flessibilità dell'orario di lavoro

La chiarezza degli obiettivi e dei compiti

La valorizzazione del personale

La formazione e l'aggiornamento del personale

La struttura organizzativa o i processi di lavoro

Altro _____

Firma _____

SCHEDA PER SEGNALAZIONI DI DISFUNZIONI O SUGGERIMENTI

SIG. _____

TEL _____

RSA() CDI()
OSPITE PRESSO LA STRUTTURA ()
FAMILIARE DI UN OSPITE()
OGGETTO SEGNALAZIONE:

_____ (se la segnalazione è stata fatta telefonicamente
sara' cura del personale compilare il modulo indicando il proprio nome e la qualifica
professionale _____)

Si trasmette la segnalazione a :

Presidente ()
Direttore Generale ()
Direttore Sanitario ()

La risposta verra' comunicata entro massimo 15 gg dall'inoltro con comunicazione scritta.

Data _____ Firma _____