



Gestione LE.BI.PA.MI. S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI R.S.A. ANZIANI 2023

Re v.	Data	Descrizione	Elaborazione	Approvazione
15	01/01/2023	decima emissione 2023	15/12/2022	29/12/2022

Ricevuto il data dal sig.....

(grado di parentela).....

Del/la sig..... Ospite della R.S.A. Villa Eden

FIRMA PER RICEVUTA

.....

CARTA DEI SERVIZI 2023

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA RSA "VILLA EDEN"

La Residenza Sanitaria Assistenziale "VILLA EDEN", eroga le attività assistenziali e sanitarie integrate a favore di anziani non autosufficienti, a seguito di gravi deficit psicofisici o affette da demenze senili, che non richiedono prestazioni sanitarie complesse, ma un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo ad elevata integrazione sociosanitaria. La R.S.A. Villa Eden, non può ospitare persone con età inferiore ai 64 anni, ancorchè disabili gravi, fatta eccezione per persone affette da demenze senili, morbo

La struttura progettata e realizzata secondo i moderni standard di accoglienza, è priva di barriere architettoniche ed è attrezzata per accogliere n.20 posti letto suddivisi tra privati e convenzionati.

Dislocata su due piani, circondata da giardino ed ampio piazzale annesso dove vengono organizzate feste estive ed attività di terapia occupazionale all'aria aperta, compreso giardinaggio.

La Casa Protetta "Villa Eden" RSA è dotata di reception, sala pranzo, cucina interna, lavanderia, infermeria, palestra attrezzata, sala ricreazione, sala TV, uffici, servizi ed accessori, vasca riabilitativa, sala computer, laboratorio musicale e laboratorio manuale.

Le camere da letto per gli ospiti, collocate su un piano, dotate di servizi igienici annessi ed ogni stanza è munita di impianto di ossigeno e chiamata d'emergenza.

FINI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

La Residenza Sanitaria Assistenziale "VILLA EDEN", è una struttura sanitaria assistenziale che rivolge prevalentemente servizi a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non possono essere assistite a domicilio, ma che richiedono interventi di tipo assistenziale e riabilitativo ad elevata integrazione sanitaria.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Residenza Sanitaria Assistenziale "VILLA EDEN", intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

CARTA DEI SERVIZI 2023

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come eliminazione di qualsiasi discriminazione, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti.

*La RSA "Villa Eden" fa proprio tale principio considerando ciascun ospite come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante **piani assistenziali individualizzati (PAI)**.*

- **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La RSA "Villa Eden" fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tal caso i soggetti erogatori adottano misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

La RSA "Villa Eden" fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni sanitarie e assistenziali e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

- **Diritto di scelta**

L'ospite ha il diritto di scegliere tra i diversi servizi offerti dalla struttura.

La RSA "Villa Eden" fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

- **Partecipazione**

La suddetta RSA, garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La RSA "Villa Eden" coinvolge e responsabilizza il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Ente erogatore si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

CARTA DEI SERVIZI 2023

• *Efficacia ed Efficienza*

Il servizio è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia, verificando periodicamente che gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano o meno raggiunti e che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

"MISSION" E POLITICA PER LA QUALITÀ

La "Mission" della RSA "Villa Eden" volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'utente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la RSA "Villa Eden" impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione sanitaria dell'utente. Tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;*
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;*
- garantire all'utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;*
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con il mondo esterno e le organizzazioni sul territorio promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della qualità della vita del singolo e della collettività;*

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'utente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

SERVIZI OFFERTI

- ✓ *assistenza tutelare diurna e notturna;*

CARTA DEI SERVIZI 2023

- ✓ *attività riabilitative ed educative;*
- ✓ *prestazioni infermieristiche;*
- ✓ *prestazioni e servizi alberghieri inclusivi della somministrazione dei pasti con diete personalizzate.*

Assistenza medica e specialistica

La struttura ha un coordinatore sanitario specialista con compiti di coordinamento dell'intera attività socio-sanitaria-assistenziale, nonché in materia di riabilitazione e dietetica e di garanzia di applicazione di protocolli per l'accoglienza e la gestione dei casi in stretto accordo con i medici di medicina generale che operano presso la struttura in convenzione con l'A.U.S.L. Ulteriore collaborazione è data dalla presenza di medici specialisti esterni a seconda delle patologie trattate (Neurologo, Ortopedico, Cardiologo, Psichiatra, Odontoiatra, Otorinolaringoiatra, Oculista, ecc.).

Assistenza infermieristica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica per ogni emergenza 24h su 24h e secondo il fabbisogno individuato nel Piano assistenziale personalizzato erogata da personale qualificato.

Il servizio sociale

Il servizio sociale, preposto per l'accoglienza e l'integrazione dell'ospite in struttura facilita l'inserimento e le relazioni tra ospiti, i rapporti tra struttura e famiglia, il segretariato sociale, i rapporti di rete e l'organizzazione di momenti di apertura al mondo esterno alla struttura, nonché segue la valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni informando e predisponendo per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi informando sulle procedure e modalità della presentazione reclami da parte degli utenti. In caso di emergenza sanitaria il responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

Riabilitazione fisiochinesiterapica

La riabilitazione fisioterapia mira al recupero, e/o al mantenimento o delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultati di salute. L'assistenza riabilitativa è erogata in forma diretta dal personale della struttura, secondo progetti riabilitativi riferibili, al piano di cure personalizzato della persona.

Attività educativo-animativa e occupazionale

La terapia occupazionale garantisce lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali per il recupero di funzioni cognitive ed attentive e, quindi del benessere psicologico e fisico dell'ospite.

Igiene e cura della persona

E' garantita dagli Operatori Socio Sanitari addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è garantito da sanificazioni periodiche effettuate all'interno della struttura.

CARTA DEI SERVIZI 2023

Guardaroba, lavanderia e stireria

La RSA “ Villa Eden” offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Quotidianamente il servizio lavanderia interno effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino della biancheria personale dei clienti nonché il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle coperte, dei cuscini, dei materassi ecc..

Assistenza religiosa

La RSA “ Villa Eden” contempla un servizio di assistenza spirituale, organizza servizi di culto e consente agli ospiti di ricevere il conforto di ministri di ogni confessione. In caso di emergenza sanitaria il responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

Parrucchiere, barbieri e pedicure

Il servizio di parrucchiere – barbieri e pedicure è fornito su appuntamento. In caso di emergenza sanitaria il responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

Trasporto diurni residenti nel territorio comunale

A richiesta vengono organizzati i trasferimenti per visite specialistiche o commissioni all'esterno della struttura con mezzi idonei.

Feste e gite esterne

Fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, e vengono organizzate in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti). In caso di emergenza sanitaria il responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

SERVIZI SPECIFICI

Vitto

CARTA DEI SERVIZI 2023

La RSA "Villa Eden", provvista di autorizzazione sanitaria per mensa e cucina ed autorizzazione alla somministrazione di alimenti e bevande non aperte al pubblico; utilizza per la produzione dei pasti la cucina presente nella struttura e personale proprio.

Il servizio di refezione viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario:

- ✓ colazione dalle ore 7.45 alle ore 9.00 circa
- ✓ pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.45 circa
- ✓ cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00 circa

Il menù del vitto comune viene fornito dalla Asl, con alternanza stagionale, autunno/inverno e primavera/estate, con scelta tra due alternative per portata e piatti fissi, destinati agli ospiti della struttura in oggetto, conformemente alle "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera e assistenziale", approvate in Conferenza Stato-Regioni il 16.12.2010 e pubblicate in G.U. n. 37 del 15.02.2011; all'aggiornamento "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica", approvato con decreto del Ministero della Salute il 28.10.2021 e pubblicato in G.U. n. 269 del 11.11.2021; alle Linee guida della Regione Puglia "Linee di Indirizzo Regionali per la ristorazione ospedaliera" n. 2108 del 22.12.2020 del Registro delle Deliberazioni; nel rispetto delle vigenti disposizioni, ivi compreso il Reg. UE 1169/2011.

Alloggio

La struttura è così articolata:

N° 10 camere a 2 posti letto.

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici annessi e tutti attrezzati per la non autosufficienza, ogni stanza è munita di impianto di ossigeno e chiamata d'emergenza e aria condizionata, televisore

In tutte le camere sono, inoltre, presenti armadi personali e comodini per ogni ospite.

Tutte le zone comuni e le stanze ospiti della struttura sono munite di impianto di condizionamento dell'aria.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Le procedure di ammissione sono regolamentate dall' UVM del distretto di riferimento della persona candidata all'ingresso, ai sensi delle prescrizioni contenute nelle L. R. 10/07/06 n. 19 e del Reg. Reg n. 4 del 18/01/07 .

L'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) effettua la valutazione in modo multiprofessionale e da il consenso all'accoglimento della richiesta.

Le modalità di accesso per gli utenti in regime privato vengono concordati in sede di colloquio con i familiari dell'ospite.

Nel momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, l'ospite o, in sua vece un familiare o un tutore, dovrà sottoscrivere un contratto di assistenza .

CARTA DEI SERVIZI 2023

PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATI (PAI)

Per ogni ospite viene definito (in forma scritta) il Piano assistenziale individualizzato .

Il P A I indica gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità dell'intervento ed il piano delle verifiche.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dal medico o suo delegato e i sui familiari ricevono informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

L'ospite viene, poi, sottoposto a visita medica, in presenza del familiare, per poter reperire dati anamnestici. L'Assistente Sociale intrattiene un colloquio con la famiglia per acquisire informazioni sullo stato socio-economico, cognitivo e comportamentale dell'ospite al fine di rendere l'inserimento più agevole; nonché per conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo.

A tal scopo, fin dal primo giorno, il personale effettua un monitoraggio continuo.

Al termine del periodo di monitoraggio va valutato l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il piano assistenziale individualizzato.

I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti.

Sulla base del programma individualizzato il personale realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti dagli standard, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione del programma stesso.

Il piano di verifica consentirà di rimodellare nel tempo il PAI.

La valutazione dei risultati di salute raggiunti viene, comunque, effettuata ogni sei mesi e, potranno confermare o modificare i precedenti risultati attesi, sia che questi siano stati raggiunti o meno.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

RETTA

✓ *Vista la Deliberazione regionale n. 1293 del 20.09.2022*

Le rette applicate in convenzione ammonteranno a € 100,33

Tale somma prevede per i suddetti ricoveri un contributo ASL del 50% (ai sensi dell' L. R. n. 4 del 25/02/2010 così come è stata modificata dalla sentenza del Consiglio di Stato III sez. n. 00947/2012), pertanto a carico degli utenti sarà applicata una quota alberghiera pari a € 50,17 giornaliera ,mentre in regime privato la RSA si riserva di valutare le condizioni cliniche del paziente per stabilire la retta giornaliera di degenza.

La quota alberghiera resta a carico dell'utente con eventuale compartecipazione del Comune di residenza.

L'ospite è tenuto a versare la retta mensile anticipatamente.

CARTA DEI SERVIZI 2023

La retta da diritto al vitto, all'alloggio e a tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla R.S.A. Villa Eden

La retta iniziale può essere modificata a seguito di rivalutazioni tariffarie per i ricoveri in regime privato.

ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

La struttura garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle 9.00 alle 12.30 e dalle ore 16.30 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì.

I familiari degli ospiti possono parlare con i professionisti (Medico Direttore Sanitario, Coordinatrice, Fisioterapista, Terapista occupazionale, assistente Sociale) secondo gli orari esposti in bacheca.

ORARI VISITE ESTERNE

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 16,00 alle 19,30 tutti i giorni. In caso di emergenza sanitaria il responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

STANDARD DI QUALITA'

La R.S.A. "Villa Eden" si impegna ad utilizzare protocolli assistenziali per: alzate, bagno e pulizia, conservazione e somministrazione dei farmaci, inserimento e dimissione della struttura, igiene, antisepsi, disinfezione, sterilizzazione, prevenzione e trattamento dei decubiti e corretto utilizzo dei presidi antidecubito, prestazioni sanitarie più diffuse o più complesse, procedure operative per far fronte alle emergenze.

La Residenza inoltre si impegna ad adottare:

- *un programma teso alla riduzione dell'uso terapeutico di presidi di restrizione fisica, mediante un protocollo fornito agli operatori che garantisca l'uso corretto e il monitoraggio e la possibilità di verifiche sulla prevalenza d'uso nella struttura*
- *un programma di miglioramento e strumenti di monitoraggio per la valutazione del rischio e della stadiazione delle lesioni da decubito, per il controllo delle infezioni, per l'identificazione e la gestione di condizioni di alimentazione non corretta*
- *un programma di miglioramento e qualificazione per la presa in carico, la cura e i progetti assistenziali specifici degli ospiti affetti da demenza.*

Il Sistema Qualità viene gestito:

- ✓ *quotidianamente mediante il funzionamento dei servizi;*

Formazione del personale

La Residenza Sanitaria Assistenziale "VILLA EDEN", promuove la partecipazione del personale a corsi di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

CARTA DEI SERVIZI 2023

Gli ospiti ed i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione del cliente, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori.

Convenzione con l'H.A.C.C.P. di LABSERVICE con la Dott.ssa D'Alessandro.

La RSA Villa Eden ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Attuazione Decreto Legislativo N.81/08

La RSA Villa Eden ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, e lo stress da lavoro correlato, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, l'organizzazione di riunioni periodiche dei lavoratori e la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

La struttura è in regola sotto il profilo amministrativo con le vigenti disposizioni di legge.

Inoltre è dotata di:

- ✓ *Convenzione con Fraccalvieri Rifiuti Speciali;*
- ✓ *Attestato di idoneità tecnica per l'espletamento dell'incarico di addetto antincendio, rilasciato dai vigili del fuoco;*
- ✓ *Patentino BLS per alcuni operatori.*

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- ✓ *Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.*
- ✓ *Effettuare indagini più accurate ed analitiche sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.*

SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE»

Obiettivo della struttura Villa Eden RSA è quello di rendere la permanenza del cliente presso la struttura il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso l'ufficio del Servizio Sociale il servizio «Ascolto del Cliente», grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

CARTA DEI SERVIZI 2023

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al presente documento - comunque a disposizione presso l'Ufficio servizio sociale ed inserirlo nelle apposite cassetine portalettere, o effettuare la segnalazione direttamente alla URP

Sarà cura della Direzione della struttura dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 7 gg. ai familiari o persone esterne e di 2 gg. agli ospiti.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della struttura Villa Eden RSA alle aspettative del cliente.

Inoltre, sempre in allegato, è disponibile il Questionario di Soddisfazione rivolto agli ospiti, i quali possono farsi aiutare dai propri familiari nella compilazione.

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare i nostri servizi.

Il Questionario potrà essere restituito in forma anonima, depositandolo nell'apposita scatola o spedendolo.

Se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente positivi o negativi del servizio può utilizzare le note.

RECLAMO DEL CLIENTE

CARTA DEI SERVIZI 2023

M7.2/2 REV.0

N° Verbale Scritto

RESIDENTE:

REPARTO:

DESCRIZIONE DEL RECLAMO:	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO:
.....
.....
.....
.....

DATA: **FIRMA DEL RICEVENTE:**

ANALISI E TRATTAMENTO DEL RECLAMO:

.....
.....

RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ N°	Comunicazione del trattamento al cliente avvenuta il: a cura di:
RICHIESTA AZIONE CORRETTIVA N°	
RICHIESTA AZIONE PREVENTIVA N°	

NOTE:
.....
.....

DATA: **FIRMA:**

Ai sensi D.lgs 196/2003 autorizzo la RSA "Villa Eden" al trattamento dei dati personali di cui sopra.
Il presente modulo va inserito nelle cassetture portalettere collocate all'ingresso della struttura o inviato tramite mail all'indirizzo "villaedenturi@libero.it".
La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 7 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alla Coordinatrice dei servizi.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI RESIDENTI O DEI LORO FAMILIARI

M7.2/1 REV.0

a) Il Residente è : maschio femmina

CARTA DEI SERVIZI 2023

b) Vive nella Residenza da:

- Meno di sei mesi Da sei mesi a due anni Più di due anni Più di quattro anni

c) Il periodo di attesa (dalla presentazione della domanda all'ingresso effettivo) è stato:

- Più di sei mesi Meno di sei mesi Più di un anno Oltre due anni

c1) A proposito del periodo di attesa si ritiene:

- Molto soddisfatto Soddisfatto Poco Soddisfatto Insoddisfatto

d) Per quali motivi ha scelto la Casa di Riposo e Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)

- Viveva da solo Aveva bisogno di assistenza Problemi familiari

Valutazione soddisfazione	Molto Soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Non soddisfatto
Il modo in cui è stato accolto				
le informazioni ricevute all'arrivo				
il servizio di assistenza che riceve				
le cure sanitarie che riceve				
la competenza del personale				
il rapporto umano con il personale				
il rispetto della riservatezza e del pudore				
la pulizia, l'igiene				
la qualità dei pasti				
la quantità di spazio personale a disposizione				
l'aspetto e l'arredamento della camera da letto				
l'aspetto e l'arredamento degli altri ambienti				
la comodità dei bagni				
la temperatura e la ventilazione degli ambienti				
le possibilità di svago				
gli orari della Residenza				
la cura ed il lavaggio dei documenti				
la tutela dei beni (denaro, preziosi)				
la disponibilità a fornire informazioni ai parenti				
Giudizio globale				

Segnalare che cosa vorreste modificare o aggiungere nella R.S.A. per renderla più adatta alle Vostre esigenze

Data

Compilatore Firma