



**FONDAZIONE  
SACRA FAMIGLIA**  
ONLUS

***CARTA DEI SERVIZI  
CENTRO DI  
RIABILITAZIONE  
DI ANDORA (SV)***

***ANNO 2018***

**Accreditato con D.G.R. 1162 del 25.9.2013**

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA ONLUS

Viale del Poggio, 36 Andora (SV) tel. 0182/85005 fax 0182/86036

Emessa il 4.1.2018

**CARTA DEI SERVIZI**  
**ISTITUTO DI RIABILITAZIONE DI ANDORA**  
**ANNO 2018**

La definizione e la pubblicazione annuale della carta dei servizi costituisce requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento istituzionale (D.P.R. 14.01.97, d.lgs. n. 229/99, l.r.n. 20/99 e ss.mm.ii.). La Carta dei Servizi deve essere annualmente aggiornata.

**La Carta dei Servizi deve costituire uno strumento d'informazione veloce e flessibile. Il formato utilizzato consente un aggiornamento ed una diffusione in tempi rapidi.**

## **CONTENUTO INFORMATIVO**

1. Cenni storici
2. Definizione
3. Finalità e obiettivi
4. Utenti
5. Status Giuridico
6. Requisiti organizzativi
7. Attività realizzate:
  - a. prestazioni sanitarie
  - b. interventi riabilitativi
  - c. interventi socio-assistenziali
  - d. colonie estive (Andora mare)
  - e. servizi accessori
  - f. vacanze assistite, periodi di sollievo
8. Giornata tipo
9. Ristorazione
10. Ripartizione dei costi
11. Calendario e orario di apertura
12. Modalità di ammissione e dimissione
13. Sistema di valutazione della soddisfazione
14. Codice etico
15. Accesso alla documentazione amministrativa
16. Organizzazione degli spazi
17. Organizzazione del personale
18. Personale presente
19. Ulteriori servizi:
  - Villa Tebaldi
  - servizio di fisioterapia

## **1. CENNI STORICI**

L'Istituto Sacra Famiglia fu fondato nel 1896 a Cesano Boscone (MI) col nome di Ospizio dal Parroco del paese, Don Domenico Pogliani, che accolse in casa sua cinque persone bisognose della campagna milanese. Divenuto I.P.A.B. con decreto luogotenenziale del 21.08.1916, viene successivamente trasformato in Ente Morale di diritto privato "Fondazione" dal 16.05.1997, con decreto del Ministro dell'Interno.

In seguito assume la veste giuridica di Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (Onlus).

La sede di Andora entra a far parte della Sacra Famiglia nel 1952 con due precisi obiettivi:

- servire come soggiorno climatico per gli ospiti della sede;
- accogliere bambini privi di riferimenti familiari, bisognosi di cure marine e con difficoltà comportamentali.

Nel 1978, sotto la Presidenza di Monsignor Rampi, avviene la riconversione in struttura di riabilitazione in convenzione con le Aziende Sanitarie Locali (ASL) territoriali, ai sensi della Legge 833/78 art. 26. Nel frattempo viene organizzato anche un servizio di fisiochinesiterapia ambulatoriale e territoriale, ed un servizio di prestazioni a domicilio, in convenzione con il Comune di Andora.

L'attività si amplia con la rilevazione, nel 1999, della gestione del Centro di Riabilitazione per disabili "La Marinella" nel Comune di Pietra Ligure e con l'inaugurazione, nel novembre 2003, di una struttura riabilitativa a regime residenziale, denominata "Villa Tebaldi", della capacità ricettiva di n. 8 posti letto integrati nei servizi riabilitativi della sede centrale.

Il 21 ottobre del 2006 viene inaugurata la nuova struttura dell'Istituto di Riabilitazione, a seguito della ristrutturazione dell'edificio a monte in via del Poggio, 36.

Il 1 giugno 2016, entra a far parte della realtà di Fondazione anche il Centro "Mons. Pogliani", già "Presentazione", di Loano (SV). Il Centro "Mons. Pogliani" è dedicato all'attività di riabilitazione plurispecialistica intensiva ed estensiva. A Loano è presente una Residenza protetta per anziani in solvenza ed un Presidio di Riabilitazione extraospedaliera a ciclo continuativo con annesso presidio ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale contrattualizzato con l'Asl 2 savonese.

## **2. DEFINIZIONE**

L'Istituto di Riabilitazione di Andora è accreditato con Delibera di Giunta Regionale n. 1162 del 25.9.2013 con il Sistema Sanitario Regionale ed eroga prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale come da contratto con

A.Li.Sa. e Asl n. 2 Savonese (Asl capofila), ai sensi della Legge 833/78 art. 26.

Ha una capacità ricettiva di 56 posti in regime residenziale e 15 semiresidenziale.

### **3. FINALITÀ E OBIETTIVI**

La *mission* della Fondazione è così declinata:

- prendersi cura di persone con disabilità fisica e cognitiva e di anziani non autosufficienti, offrendo loro prestazioni e servizi di eccellenza, nel rispetto della dignità e libertà di ciascuno;
- promuovere l'integrazione sociale degli ospiti in collaborazione con le famiglie e con gli altri soggetti interessati;
- sviluppare le competenze degli operatori, sostenendone la motivazione personale e la crescita tecnico-professionale anche attraverso una formazione trasversale e costante.

Il Centro di Riabilitazione si pone, dunque, l'obiettivo di garantire il mantenimento del benessere psico-fisico dei suoi assistiti promuovendo a questo scopo:

- il diritto all'informazione
- il diritto alla dignità e al rispetto
- il diritto alla parità di trattamento
- il diritto alla sicurezza personale e alla privacy
- il diritto a mantenere la propria religione.

Le attività che si svolgono nelle Unità residenziali garantiscono:

- interventi volti ad assicurare la cura della persona
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato
- interventi volti a sostenere le relazioni familiari e sociali.

### **4. UTENTI**

All'interno del Centro sono accolte persone adulte di ambo i sessi, che presentano grave e gravissima disabilità neuro-psichica associata a deficit sensoriali, motori e concomitanti problematiche sanitarie. Si tratta di soggetti che presentano generalmente ritardo mentale grave e richiedono le seguenti prestazioni: cura e vigilanza continuativa, nursering infermieristica e prestazioni riabilitative mirate al recupero funzionale, in molti casi indispensabili per garantire la sopravvivenza e contrastare il rischio di regressione e deterioramento.

Gli Ospiti presenti provengono dalle ASL di Savona, Imperia, Genova e Milano. In presenza di posti vuoti la struttura può accogliere anche utenti in regime di solvenza.

## **5. STATUS GIURIDICO**

La struttura di Andora è contrattualizzata con le ASL locali come Istituto di Riabilitazione ex art. 26 Legge n. 833 del 1978 ed è accreditata con Il Servizio Sanitario Regionale (DGR n. 1162 del 25.9.2013) come Presidio di Riabilitazione Funzionale per soggetti portatori di disabilità, così come previsto a livello regionale dalla normativa vigente in materia.

## **6. REQUISITI ORGANIZZATIVI**

Per ogni Ospite è compilata una cartella clinica composta da diverse aree (medica, sociale, educativa, ecc.) ed è redatto un Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI) a cura dell'équipe multiprofessionale e del Medico Psichiatra che ne è responsabile. L'équipe, composta da personale sanitario, educativo ed assistenziale, lavora in modo integrato, conosce e si aggiorna sulla situazione degli ospiti e mantiene relazioni costanti con le famiglie.

Il PRI contiene la diagnosi e gli obiettivi, le prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative, animative e sociali. Inoltre dettaglia i tempi, le attività e gli operatori implicati. La stesura del Progetto Riabilitativo Individualizzato avviene dopo una valutazione complessiva delle esigenze dell'ospite e sulla base delle risorse personali residue. Il Progetto viene firmato per accettazione e condivisione dall'ospite stesso, quando questo è possibile, e sempre dai familiari o tutori, e viene verificato e modificato sulla base delle variazioni avvenute.

Il personale socio-sanitario e riabilitativo viene supportato, anche attraverso interventi formativi, al fine di mantenerne alto il livello tecnico e motivazionale.

## **7. ATTIVITÀ REALIZZATE**

### **a. Prestazioni sanitarie**

Nell'Istituto di Riabilitazione è garantito un intervento sanitario che prevede la diagnosi e la cura delle patologie intercorrenti e controlli preventivi e/o specifici al bisogno. L'assistenza sanitaria agli ospiti è garantita da un medico Psichiatra, che svolge il ruolo di Responsabile Sanitario, da un Medico Internista e da un Medico Fisiatra ed è prestata da personale infermieristico presente durante l'intera giornata ed il turno notturno.

### **b. Interventi riabilitativi ed educativi**

La metodologia di lavoro si basa sulla realizzazione di Progetti Riabilitativi Individualizzati redatti per ogni utente dall'équipe multidisciplinare del Centro. Il Progetto Riabilitativo Individualizzato è lo strumento necessario a progettare e ad attivare percorsi differenziati per l'autonomia, l'abilitazione e la socializzazione.

Tutte le attività sono proposte tenendo conto della tipologia e della compromissione del singolo individuo. Ci si basa sull'osservazione, facendo

leva sulle abilità residue del soggetto e sui suoi desideri e gusti, perseguendo innanzi tutto il reale benessere dell'individuo. Tutte le attività proposte sono inserite all'interno di un calendario settimanale dove sono inseriti orari e partecipanti.

All'interno dell'Istituto gli interventi riabilitativi di fisiochinesiterapia sono finalizzati al mantenimento ed al miglioramento delle residue capacità funzionali e alla riattivazione delle competenze motorie per mezzo di trattamenti individuali.

Il Centro riabilitativo di Andora propone attività all'interno dei suoi laboratori educativi/occupazionali e sul territorio allo scopo di favorire la socializzazione, l'integrazione e di permettere la conoscenza da parte dell'esterno della realtà di Fondazione. Le attività proposte sono le seguenti:

#### *1. Psicomotricità*

Quest'attività, svolta da una Psicomotricista, attraverso l'utilizzo di strumenti psicomotori (cerchi, palle, birilli...) e di situazioni ludiche (percorsi, giochi di gruppo..), favorisce l'apprendimento di determinati processi cognitivi, rispetto all'esperienza di sé e della propria identità, alla vita emotiva ed affettiva e all'adattamento sociale. Oltre a lavorare sulla motricità globale e/o fine quest'attività stimola le capacità di comunicazione e di comprensione non verbale e lavora anche sulle abilità affettive relazionali.

#### *2. Laboratorio occupazionale – tappeti*

All'interno del laboratorio l'Ospite, con l'aiuto/supervisione di un Educatore, realizza un tappeto, attraverso l'apprendimento del punto smirne. Tra gli obiettivi perseguiti vi sono quelli di favorire la coordinazione oculo-manuale, la capacità di manipolazione, la capacità di seguire le istruzioni, di applicarsi con continuità e di portare a termine il compito assegnato.

In alternativa al tappeto vengono proposte le seguenti attività manuali: produzione di sciarpe, cappellini, braccialetti e collane, la costruzione di manufatti (segnalibri, tende di carta, addobbi) e il decoupage.

In alcuni casi all'interno del laboratorio è fornito specifico training per attivare/riattivare abilità relative all'autonomia personale (allacciare le scarpe, abbottonare-sbottonare, lavare i denti, etc.) e alla capacità di svolgere semplici attività domestiche (apparecchiare, sparecchiare, etc.).

#### *3. Laboratorio cognitivo – culturale*

Gli obiettivi perseguiti all'interno del laboratorio, dall'Educatore dedicato, comprendono la stimolazione delle capacità cognitive per mantenere e potenziare le acquisizioni della scuola di base (per esempio di letto-scrittura) e per contenere i processi di deterioramento mentale, precoce nelle persone con disabilità intellettiva e la stimolazione della socializzazione e delle dinamiche collaborative tra le persone coinvolte.

#### *4. Laboratorio informatica*

All'interno del laboratorio, con gli Ospiti alfabetizzati, l'Educatore affronta un programma di video scrittura, utilizzando supporti didattici. Con gli Ospiti non

alfabetizzati l'attenzione è rivolta all'uso dei soli supporti didattici sonori, dinamici e visivi e dei giochi didattici da 0 a 3 anni.

In generale il laboratorio permette di lavorare sulla capacità di eseguire movimenti coordinati e precisi con le mani e più in generale di utilizzare il mouse al fine di migliorare la manualità fine e la coordinazione oculo – manuale, favorendo il mantenimento o l'apprendimento di capacità cognitive di base quali l'attenzione, la memoria, etc. L'attività aiuta anche sul piano della socializzazione e dell'autostima.

#### *5. Laboratorio ascolto musicale "Allegri con brio"*

Le attività musicali si svolgono in gruppo con un Educatore dedicato. In esso ogni partecipante ha l'opportunità di esprimersi in maniera attiva attraverso il suono e la musica. Gli obiettivi sono conseguiti attraverso proposte sonore – musicali vocali, ritmiche e ludiche. Gli strumenti prediletti sono la voce, il corpo e alcuni strumenti a percussione ritmici, supportati da una chitarra acustica e da brani musicali registrati.

#### *6. Progetto "Arca di Noè"*

Il progetto si svolge in tre setting differenti: il Centro Ippico "Cavallo George" di Stellanello con annessa fattoria didattica dove gli Ospiti, accompagnati da un educatore con attestato Pet Therapy, in collaborazione con il personale del Centro ippico, si prendono cura degli animali e trascorrono qualche ora all'aperto in loro compagnia. Il secondo setting è il negozio di animali l'"Arca di Noè" di Andora dove si procede all'osservazione guidata degli animali e si lascia spazio a domande e curiosità su di essi. Il terzo setting è il laboratorio del Centro dove gli Ospiti con l'educatore organizzano il materiale fotografico prodotto sui primi due setting e creano cartelloni e schede tecniche da riutilizzare.

#### *7. Laboratorio Cineforum*

Una volta alla settimana gli Ospiti assistono alla visione di un film/cartone. Alla fine della visione l'educatore lascia spazio alla discussione e al confronto durante il quale gli Ospiti possono fare domande, sollevare impressioni e curiosità.

#### *8. Tennis*

L'attività si svolge presso il Tennis Club di Garlenda, iscritto al Coni e al Fisdir (Federazione Italiana Sport Paraolimpici Degli Intellettivo Relazionali). L'attività si svolge in gruppo una volta alla settimana ed è svolta da un allenatore, supportato dall'Educatore referente dell'attività che, attraverso proposte ludiche, altamente divertenti e stimolanti, avvicina gli Ospiti partecipanti all'attività alla pratica sportiva. Ogni anno ad inizio estate gli Ospiti partecipano al torneo organizzato presso il Tennis Club.

#### *9. Ortoterapia*

L'attività, svolta nel giardino del Centro, direttamente dagli Ospiti che provvedono in prima persona alla cura delle piante e al successivo raccolto, favorisce il benessere psicofisico e permette di sperimentare e/o potenziare le capacità organizzative e lavorative in un ambiente protetto.

### *10. Bocce*

L'attività si svolge presso la Bocciofila di Andora e coinvolge soggetti compromessi a livello cognitivo, motorio e relazionale, a diverso livello. I soggetti coinvolti sono integrati con altri sportivi normodotati afferenti alla bocciofila, al fine di svolgere partite e tornei in squadre miste, favorendo l'integrazione e l'inclusione sociale.

### *11. Attività di piscina*

Si svolge presso la piscina di Albenga. Ogni 15 giorni gli Ospiti sono accompagnati da un educatore e da un fisioterapista. Oltre sull'aspetto ludico e divertente dell'attività si punta sull'attività fisica e motoria e, in base alle attitudini e alle abilità motorie dell'Ospite, si lavora sul mantenimento e/o rafforzamento di quest'ultime.

### *12. Attività di mare*

Nel periodo estivo gli Ospiti sono accompagnati tutte le mattine nella spiaggia privata e attrezzata della Fondazione.

Oltre alle attività sopracitate, grazie alla collaborazione di Associazioni e volontari sono nate altre attività, di seguito elencate:

- Gite in barca a vela: una volta al mese gli Ospiti sono accompagnati dai membri dell'Associazione "Andoramatchrace" in un'escursione in barca a vela. Questa collaborazione nata nel 2016, tra la Fondazione e l'associazione, si è intensificata nel 2017 con la decisione di stilare un calendario mensile di uscite.
- Laboratorio artistico per la realizzazione di piccoli oggetti.
- Laboratorio "Amiche per la pelle": una volontaria, di professione estetista, una volta alla settimana, fornisce questo servizio di cura del sé ad alcune Ospiti della Fondazione (manicure, trucco, cura della pelle).
- Giornata al Luna Park di Andora: è ormai tradizione che ogni anno una mattina di giugno/luglio il Luna Park di Andora apra le porte a persone disabili ospitate in Centri riabilitativi.
- Camminate all'aria aperta con Associazioni sportive del territorio.

Presso la sede inoltre si organizzano periodicamente feste ed iniziative in concomitanza delle festività principali e in altri periodi dell'anno. Ogni fine mese vengono festeggiati i compleanni di quel mese con una festa tutti insieme, giochi, musica e balli.

Almeno una volta l'anno è prevista un'iniziativa per favorire la partecipazione dei familiari e dei parenti.

### **c. Interventi socio-assistenziali**

L'intervento assistenziale è di tipo compensativo o sostitutivo per quanto riguarda le attività della vita quotidiana come l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la cura della persona e la soddisfazione dei bisogni primari. L'assistenza è fornita da personale socio-assistenziale specializzato presente nelle 24 ore.



L'intervento del Servizio Sociale è di supporto alle famiglie. L'assistente sociale le incontra periodicamente, fornisce informazioni e consulenze, presta aiuto per pratiche di carattere amministrativo, giuridico e previdenziale.

#### **d. Colonie estive (Andora mare)**

Durante il periodo primaverile-estivo, la struttura di Andora mare viene utilizzata per offrire periodi di soggiorno marino agli ospiti della Fondazione accolti nella sede di Cesano e nelle altre filiali lombarde e piemontesi.

La struttura può accogliere anche persone esterne a Sacra Famiglia che, a causa di una disabilità, hanno necessità di un ambiente protetto ed attrezzato ad accoglierle (per maggiori informazioni è possibile rivolgersi al Coordinatore delle sedi di Andora).

### **Servizi accessori**

#### **Servizio di lavanderia**

Il servizio è centralizzato ed è utilizzato per la biancheria personale degli ospiti. Il lavaggio della biancheria piana è, invece, dato in appalto ad una ditta specializzata.

#### **Servizio di guardaroba**

L'acquisto degli indumenti personali è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati, dal Coordinatore e dal servizio guardaroba ad integrare i capi usurati. La biancheria individuale viene marcata dal servizio guardaroba con delle etichette. Il servizio guardaroba si occupa della custodia, della distribuzione e del riordino dei capi di abbigliamento ed anche di piccole riparazioni.

#### **Pulizia e sanificazione periodica ambientale**

La pulizia degli ambienti è assicurata da operai di ditte esterne specializzate. Il Coordinatore di filiale controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.

La disinfezione e la disinfestazione degli ambienti è assicurata da periodici interventi programmati dalla Direzione Sanitaria.

#### **Servizio Religioso**

L'assistenza spirituale è offerta nel rispetto delle convinzioni religiose degli ospiti e dei familiari. Il servizio religioso è garantito da un sacerdote che effettua, una volta a settimana e per le principali festività, le celebrazioni liturgiche nella Cappella sita presso l'Istituto.

A richiesta degli interessati all'Istituto di Riabilitazione possono accedere ministri di culto diversi.

## 8. GIORNATA TIPO

Di seguito si elenca in maniera sintetica l'organizzazione della giornata all'interno del Centro di Riabilitazione:

Ore 7.00	Passaggio di consegne
Ore 7.30	Sveglia Ospiti Igiene della persona, vestizione e mobilizzazioni Somministrazione terapie farmacologiche e medicazioni
Ore 8.30	Colazione, riordino e rifacimento letti
Ore 9.15	Organizzazione mattinata: laboratori educativi, animazione, uscite, visite finalizzate. Trattamenti riabilitativi
Ore 11.30	Somministrazione terapie farmacologiche Preparazione e somministrazione pranzo
Ore 13.30	Igiene dopo il pranzo (mani, viso, bocca, cambio pannoloni) Riposo pomeridiano per chi lo gradisce
Ore 15.30	Organizzazione pomeriggio: laboratori educativi, animazione, uscite, visite finalizzate. Trattamenti riabilitativi
Ore 16.00	Merenda
Ore 16.30	Programma pomeriggio
Ore 18.30	Preparazione e somministrazione cena Somministrazione terapie farmacologiche
Ore 19.30	Igiene serale
Ore 20.30- 7.00	Preparazione per il riposo notturno nel rispetto dei ritmi e dei tempi di ciascun ospite Controllo notturno da parte del personale

## 9. RISTORAZIONE

La definizione delle diete e la preparazione degli alimenti avviene in collaborazione con il personale medico ed infermieristico. I pasti sono forniti dalla cucina interna alla struttura ed il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare le preferenze alimentari o i particolari problemi di masticazione, deglutizione, digestione o di natura sanitaria (allergie, intolleranze, diabete, ecc.).

## 10. RIPARTIZIONE DEI COSTI

La determinazione dei costi relativi alla retta di degenza residenziale e semiresidenziale del Centro di Riabilitazione è stabilita tramite Deliberazione di Giunta della Regione Liguria.

Le DGR attualmente in vigore (n. 1346/2009, 1347/2009 e 1848/2009 e 845/2014) stabiliscono che:

- il trattamento riabilitativo estensivo viene remunerato attraverso una quota sanitaria prestabilita;
- al termine del trattamento riabilitativo estensivo, gli Ospiti sono soggetti a rivalutazione da parte dell'Asl di competenza e, qualora si concluda la fase di riabilitazione estensiva, la quota sanitaria viene ridotta al 70%. Il rimanente 30% (quota sociale) viene posto a carico dell'utente.

La Regione Liguria ha istituito, per gli utenti con ISEE individuale non superiore a 40.000 €, un fondo di solidarietà denominato "Contributo di solidarietà per la residenzialità e semiresidenzialità". Gli utenti aventi un ISEE individuale superiore ai 40.000 euro non possono accedere al contributo pertanto la quota sociale della retta è a totale carico della persona.

I requisiti di accesso al Contributo, entrati in vigore dalla data del 1<sup>a</sup> settembre 2014, sono:

-essere in possesso di invalidità civile al 100% con indennità di accompagnamento;

oppure

-essere in possesso del verbale di accertamento dell'invalidità attestante una percentuale diversa rispetto al punto precedente aggiornato a non più di due anni dal momento della domanda di accesso al contributo. Se il verbale è aggiornato a più di due anni la persona deve presentare richiesta di aggravamento all'INPS o, qualora il quadro clinico dell'interessato non giustifichi tale richiesta, occorre il certificato di un Medico di Medicina Generale che lo certifichi.

L'Utente inserito in regime **RESIDENZIALE** partecipa alla spesa sociale nella misura di:

-Valore ISEE individuale < o uguale a 12.000: la quota è pari a 0, per coloro in possesso dell'indennità di accompagnamento è pari ad euro 16;

-Valore ISEE individuale compreso tra i 12.001 e i 15.000: la quota è pari a 10,00 euro/die, per coloro in possesso dell'indennità di accompagnamento si aggiungono 16,00 euro/die arrivando ad un massimo di 26,00 euro/die;

-Valore ISEE individuale compreso tra i 15.001 e i 20.000: la quota è pari a 14,00 euro/die, per coloro in possesso dell'indennità di accompagnamento si aggiungono 16,00 euro/die arrivando ad un massimo di 30,00 euro/die;

-Valore ISEE individuale compreso tra i 2001 e i 40.000: la quota è stabilita sino ad un massimo di 47,00 euro/die (compresa l'indennità di accompagnamento) in base alla tipologia di struttura e alla relativa tariffa. La fatturazione per gli utenti in regime residenziale è anticipata rispetto al mese di competenza.

-L'Utente inserito in regime di **SEMIRESIDENZIALE** partecipa alla spesa sociale nella misura di:

-Valore ISEE individuale < o uguale a 12.000: la quota è pari a 4 euro/die;

-Valore ISEE individuale compreso tra i 12.001 e i 15.000: la quota è pari a 5 euro/die;

-Valore ISEE individuale compreso tra i 15.001 e i 20.000: la quota è pari a 7,00euro/die;

-Valore ISEE individuale compreso tra i 20.001 e i 40.000: la quota è stabilita sino ad un massimo di 22,00 euro/die in base alla tipologia di struttura e alla relativa tariffa.

## **11. CALENDARIO E ORARIO DI APERTURA**

L'Istituto di Riabilitazione è funzionante tutto l'anno.

Le visite di familiari e amici sono gradite e sollecitate; esse devono avvenire nel rispetto delle esigenze degli Ospiti e degli orari appositamente indicati. Si raccomanda ai visitatori di evitare l'accesso alla struttura durante i momenti di particolare intensità assistenziale.

A tal proposito è stato redatto un apposito Regolamento di vita comunitaria che disciplina le modalità e gli orari di accesso alla struttura.

Il Regolamento è visibile nella bacheca presente all'ingresso del Piano 0 accanto all'organigramma.

Particolari esigenze devono essere comunicate e valutate dal Direttore di Filiale.

I Medici, la Psicologa, il Coordinatore, l'Assistente Sociale e il Direttore ricevono i parenti su appuntamento.

La segreteria, alla quale poter richiedere informazioni, è aperta tutti i giorni feriali dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle ore 14,00 alle 16,30.

## **12. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

Le domande di ammissione possono essere presentate direttamente dal soggetto interessato o dal suo rappresentante legale o familiare, il quale deve presentare anche richiesta all'ASL territorialmente competente; o essere avanzate direttamente dall'ufficio dell'ASL ed accompagnate da una relazione medica.

Il richiedente viene invitato con i familiari presso la struttura. L'Assistente Sociale, o in sua assenza il Direttore di Filiale o il Coordinatore, illustra i

servizi offerti dall'Istituto di Riabilitazione attraverso una visita guidata alla struttura.

Successivamente si procede a raccogliere informazioni relativamente alla motivazione e al tipo di inserimento richiesto (residenziale o semiresidenziale), all'anamnesi clinica e sociale, alla documentazione riguardante ricoveri ed esami precedenti e a sottoporre il richiedente ad una valutazione neuropsichiatrica e, in tempi successivi, internistica e fisiatrice.

In base alla verifica della documentazione e agli esiti delle visite effettuate viene formalizzato, a cura del Medico Responsabile, parere di idoneità concordato con il Direttore di Filiale. In seguito si invia una relazione medica ed una proposta di piano di intervento all'ASL e si attende da quest'ultima l'autorizzazione all'inserimento.

Ricevuta l'autorizzazione, il richiedente viene ricontattato per prendere accordi circa i tempi e le modalità del ricovero e per assumere informazioni utili circa le sue abitudini di vita e le sue necessità.

All'ingresso in struttura vengono richiesti i seguenti documenti: Carta di Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, verbale d'invalidità civile, copia della documentazione clinica recente e decreto di nomina del rappresentante legale.

Dopo un periodo di osservazione di circa 60 giorni si rivaluta il giudizio di idoneità.

In caso di inserimento positivo l'èquipe pluriprofessionale procede ad effettuare una valutazione multidimensionale del soggetto e a raccogliere gli elementi utili per la formulazione del Progetto Riabilitativo Individualizzato, che viene illustrato al richiedente e/o ai familiari.

In caso negativo, invece, ossia quando l'inserimento non risulti proficuo per la persona o per gli altri ospiti, si può procedere alle sue dimissioni.

Le richieste di inserimento che non trovano risposta per non immediata disponibilità di posto, vengono inserite in una lista d'attesa strutturata secondo l'ordine cronologico di presentazione e conservata nell'ufficio dell'Assistente Sociale.

In caso di posti letto liberi la sede principale di via del Poggio 36 può accogliere persone adulte/maggioresenni con disabilità per offrire periodi di vacanza assistita o periodi di sollievo. Questo tipo di inserimento avviene a seguito di valutazione da parte del Responsabile Sanitario in collaborazione con il Direttore ed il Coordinatore di struttura.

## **Assenze**

Le assenze dalla struttura sono regolamentate dalla Deliberazione A.LI.SA. (Azienda Ligure Sanitaria) di Regione Liguria n. 72 dell'11 luglio 2017, in base alla quale l'Asl, per ogni giorno di assenza, assume l'onere di una percentuale, corrispondente al 70% della retta di degenza giornaliera fino ad un limite di 40 giorni nell'anno. Superati i 40 giorni l'Asl non assume più alcun

onere. Cita la delibera di cui sopra: *“In caso di assenza dell’utente effettuata a qualunque titolo, la remunerazione avverrà nel seguente modo:*

*- Strutture residenziali viene corrisposta una quota pari al 70% della tariffa sanitaria per un massimo di 40 giorni anche non consecutivi nell’anno;*

*- Strutture semiresidenziali viene corrisposta una quota pari al 80% della tariffa sanitaria per i primi 3 giorni per ogni periodo di assenza e, dal quarto giorno, una quota pari al 50% della tariffa sanitaria per un massimo di 60 giorni anche non consecutivi nell’anno;”*

Per ogni giornata di assenza oltre i 40 giorni dalla Struttura, la quota stabilita per il mantenimento del posto, è carico dell’utente, come da contratto sottoscritto all’ingresso.

Le assenze di una o più giornate vanno comunicate al personale assistenziale/infermieristico e al Coordinatore.

I parenti/tutori sono pregati di rivolgersi sempre all’infermeria per eventuali comunicazioni di ordine sanitario e per ritirare l’eventuale terapia necessaria per i giorni di assenza dalla struttura.

Per le assenze lunghe (oltre i 15 giorni) è opportuna una valutazione con il Coordinatore, al fine di rendere meno difficile il distacco dell’ospite dalle sue abitudini e dalle attività riabilitative e occupazionali all’interno delle quali è inserito.

## **Dimissioni**

Di norma, la dimissione dall’Istituto di Riabilitazione avviene alla conclusione del percorso riabilitativo definito.

Qualora l’inserimento di un nuovo soggetto non venga valutato positivamente da parte dell’èquipe sia per l’interessato sia in relazione agli altri ospiti presenti, è possibile procedere alle dimissioni anche durante o dopo il termine del periodo di osservazione di 60 giorni circa.

Dopo aver inviato comunicazione alla famiglia o ai legali rappresentanti, all’ASL e alla sede centrale della Fondazione, l’Istituto di Riabilitazione si attiva, comunque, per favorire il trasferimento del soggetto in una struttura a lui più idonea.

È comunque libera scelta del soggetto ricoverato o dei suoi familiari/legali rappresentanti di formulare richiesta di dimissione o di trasferimento verso altre strutture in qualsiasi momento. La scelta va comunicata mediante compilazione di una scheda da inviare all’Asl competente. L’Istituto garantisce la propria collaborazione alla struttura ricevente ed i servizi territoriali al fine di agevolare l’inserimento.

Al momento della dimissione vengono consegnati i documenti personali, la relazione clinica relativa al periodo di degenza, tutta la documentazione riguardante i trattamenti effettuati, i risultati conseguiti ed eventuali indicazioni e suggerimenti per la prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi.

In caso di decesso del soggetto il personale sanitario, oltre ad applicare le disposizioni normative previste, provvede ad informare tempestivamente il tutore, il familiare referente o altro parente, l'ASL e la sede centrale della Fondazione.

### **13. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali.

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento

Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale – Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico.

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente entro 30 giorni.

### **14. CODICE ETICO**

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" ( dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

## **15. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

La vigente normativa in materia di privacy, il Dlgs 196/2003, prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate.

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o familiari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

Per il rilascio di copia di Fisas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

## **16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI**

L'Istituto di Riabilitazione di Andora è circondato da aree verdi attrezzate accessibili facilmente ai ricoverati, è dotato di una moderna sala convegni, utile alla promozione di incontri formativi, riunioni e momenti di animazione, collocata al piano mansarda. Tutti gli spazi sono dotati di impianto di climatizzazione. Gli ospiti sono divisi su due piani collegati da un impianto di ascensori ed alloggiano in camere singole e doppie. Le camere sono dotate di servizi igienici e su ciascun piano sono presenti sale igieniche attrezzate.

Al piano terra vi sono due ampi spazi dedicati alle attività educative ed occupazionali.

La struttura di Andora Mare è un complesso affacciato direttamente sul mare, con accesso diretto alla spiaggia privata utilizzata dagli Ospiti dei soggiorni estivi e da quelli delle sedi liguri.



## **17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE**

### **Standard gestionali**

Le figure professionali presenti rispondono in numero e qualifica alle prescrizioni dettate a livello regionale.

All'interno della struttura opera un'equipe multidisciplinare formata da personale appartenente all'area socio-assistenziale/educativa, riabilitativa, infermieristica e sanitaria. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni e competenze professionali, al raggiungimento degli obiettivi che l'equipe ha individuato nella stesura del Progetto Riabilitativo Individualizzato.

Il personale operante è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato all'ingresso del piano 0, in cui sono visibili all'Ospite e ai suoi familiari, il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura.

### **Formazione del personale**

L'organizzazione degli interventi formativi del personale afferisce al Centro di Formazione Permanente costituito nell'ottobre 1997 a Cesano Boscone per iniziativa dell'Istituto Sacra Famiglia e della Fondazione Monsignor Moneta che ne sostengono insieme le attività didattico-formative.

Al suo funzionamento collaborano anche la Caritas Ambrosiana e l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

L'obiettivo che viene perseguito è una formazione di eccellenza ispirata all'antropologia e all'etica cristiana, in una prospettiva culturale che coniughi la qualità dei contenuti tecnico-scientifici con un approccio umano-relazionale alla persona in difficoltà.

Il Centro organizza annualmente corsi di qualificazione, di aggiornamento e di perfezionamento *post lauream*, interventi di formazione continua e giornate di studio, incontri e convegni sulle tematiche della formazione.

Il modello organizzativo ipotizzato per l'Istituto di Riabilitazione prevede la realizzazione di interventi formativi specifici, rivolti in particolare a personale infermieristico, riabilitativo e socio-sanitario, finalizzati all'acquisizione di strumenti professionali per il perfezionamento delle competenze professionali direttamente connesse alla tipologia dei soggetti che accedono alla struttura.

## **18. PERSONALE PRESENTE**

Nell'Istituto di Riabilitazione operano, secondo gli standard previsti dalla Regione Liguria, le seguenti figure professionali:

- 1 Direttore per entrambe le sedi di Andora e di Pietra Ligure;
- 1 Coordinatore;

- 1 Medico Psichiatra, Responsabile Sanitario per entrambe le strutture di Andora e di Pietra Ligure;
- 1 Medico Internista;
- 1 Medico Fisiatra;
- 1 Psicologa per entrambe le sedi;
- 1 Assistente Sociale per entrambe le sedi;
- 1 Coordinatore Infermieristico
- personale educativo e assistenziale;
- personale infermieristico;
- tecnici della riabilitazione;
- psicomotricista;
- impiegate amministrative;
- cuochi;
- guardarobiere per il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti;
- personale operaio per le piccole manutenzioni.
- presso la sede di Loano è presente un Logopedista, disponibile per valutazioni di Ospiti delle sedi di Andora e Pietra Ligure in caso di necessità.

Il personale operante è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato all'ingresso del piano 0 della struttura, in cui sono visibili all'Ospite e ai suoi familiari, il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura.

## **19. ULTERIORI SERVIZI:**

### ***Villa Tebaldi***

L'attività dell'Istituto si è ampliata a partire dal 2003 con la realizzazione di una struttura decentrata collocata in Via Sant'Ambrogio 19 all'interno di una villa denominata "Villa Tebaldi" acquistata dal Comune di Andora e ristrutturata ed adeguata alle esigenze degli Ospiti.

Villa Tebaldi rappresenta una piccola dimensione familiare in cui il personale e gli ospiti convivono, condividono e gestiscono tutti gli aspetti legati alla quotidianità. L'obiettivo che si persegue è quello di sviluppare e mantenere il più possibile l'autonomia degli ospiti e la loro capacità di socializzazione ed integrazione con l'esterno, stimolata dalla partecipazione a gruppi di volontariato presenti sul territorio.

La struttura è in grado di ospitare otto soggetti adulti, di ambo i sessi, disabili psichico-fisici e sensoriali da probabile pregressa cerebropatia, aventi un discreto livello di autosufficienza, nei confronti dei quali vengono erogate prestazioni riabilitative e socio-sanitarie.

La struttura, regolarmente autorizzata al funzionamento ed accreditata con delibera regionale, risponde agli standard strutturali ed è dotata di un ampio

giardino e di un orto coltivato direttamente dagli Ospiti con l'aiuto del personale.

Durante il giorno gli Ospiti frequentano i laboratori riabilitativi organizzati dall'Istituto, integrandosi perfettamente all'interno del programma delle attività definito per gli altri ospiti. In villa svolgono, ciascuno con le proprie capacità, le mansioni ed i ruoli programmati al fine di gestire le attività domestiche e quelle necessarie alla convivenza. Sono, inoltre, previsti momenti di discussione e di confronto.

Per ogni ospite, come avviene per quelli residenti all'interno dell'Istituto, è compilata una cartella clinica ed è stilato un Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI), a cura dell'èquipe multiprofessionale.

Il personale, che dipende dall'Istituto di Riabilitazione, in collaborazione con l'èquipe, ne cura l'attuazione e mantiene i rapporti con i familiari in modo da gestire, per gli ospiti che ne hanno la possibilità, i rientri a casa nei periodi con essi concordati.

### ***Servizio di Fisioterapia (ambulatoriale/domiciliare)***

Presso l'Istituto di Riabilitazione di Andora dagli anni '80 è attivo anche un Servizio di fisiochinesiterapia ambulatoriale e domiciliare, che eroga prestazioni ad utenza adulta. Dall'acquisizione nel 2016 del Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani" di Loano, il Servizio ambulatoriale e domiciliare di Andora lavora in stretta sinergia con l'Ambulatorio loanese.

Il servizio effettua anche trattamenti di fisioterapia in solvenza.

Il servizio è svolto da fisioterapisti, da un Coordinatore, con il supporto professionale di un Medico Fisiatra. I trattamenti, oltre agli Ospiti residenziali e semiresidenziali dell'Istituto di Riabilitazione, sono rivolti a persone anziane con età superiore ai 65 anni o a persone disabili con età inferiore ai 65 anni, affette da patologie neurologiche ed ortopediche complesse residenti nel territorio compreso tra Finale Ligure ed Andora e sono realizzati sia in ambulatorio ad Andora, sia al domicilio dei pazienti, a seconda delle necessità riscontrate.

L'obiettivo terapeutico può consistere nel recupero totale o parziale delle abilità motorie in modo da garantire il massimo grado di autonomia possibile, oppure nel mantenimento delle funzioni motorie o nel rallentamento del regresso nelle malattie ad andamento progressivo.

Si accede ai trattamenti con prescrizione di visita specialistica (fisiatrica) con diagnosi da parte del Medico di Medicina Generale (medico curante).

Per i trattamenti a domicilio è necessaria la richiesta del Medico di Medicina Generale di ***visita fisiatrica a domicilio***, con diagnosi.

Il Medico Fisiatra visita il soggetto e redige il progetto che deve ottenere la definitiva approvazione dei competenti organi dell'ASL 2. Mediamente ogni anno il Medico Fisiatra della struttura visita e rivaluta i piani trattamentali

proponendo all'ASL la continuità dei trattamenti, la modifica degli stessi o l'eventuale dimissione del paziente.

La segreteria dell'Istituto di Riabilitazione è a disposizione per ogni ulteriore informazione (orari di apertura al paragrafo 11).

## **COME RAGGIUNGERE LA FILIALE**

### **In automobile:**

dopo essere usciti dall'Autostrada A10 al casello di Andora si incontra, poco distante, una rotonda. Imboccare la seconda uscita e proseguire fino allo stop.

A questo punto voltare a sinistra, oltrepassare un sottopasso e svoltare a destra in Via del Poggio. Al numero 36 si trova l'ingresso dell'Istituto di Riabilitazione.

### **In treno:**

scendere alla stazione di Andora. Nel sottopasso della stazione, è affisso l'orario delle navette che portano fino al centro di Andora. con la navetta scendere in via Carminati, oppure proseguire a piedi prendendo dal sottopasso della stazione l'uscita che va verso mare. Qui si incontra una stradina che porta di fronte ad un bar/tabacchino. Proseguire sempre dritti in via Carminati per 500 metri fino a che non si raggiunge un sottopasso. Qui si incontra una scalinata al termine della quale si trova l'ingresso della Fondazione.

### **In autobus:**

si consiglia di scendere al capolinea di Andora e proseguire verso monte, verso la vicina ex stazione ferroviaria, in via Carminati. Da qui proseguire a sinistra a piedi per circa 300 metri fino a che non si raggiunge un sottopasso. Qui si incontra una scalinata al termine della quale si trova l'ingresso dell'Istituto.

**FONDAZIONE  
SACRA FAMIGLIA  
ONLUS  
Sedi Liguri**


Sede di Andora, via del Poggio, 36 Andora (SV)  
tel. 0182/85005 Fax 0182/86036  
email: [andora@sacrafamiglia.org](mailto:andora@sacrafamiglia.org)  
PEC: [andora@pec.sacrafamiglia.org](mailto:andora@pec.sacrafamiglia.org)


Sede di Pietra Ligure, v.le della Repubblica, 166 Pietra Ligure (SV)  
tel. 019/611415 Fax 019/611577  
email: [pietraligure@sacrafamiglia.org](mailto:pietraligure@sacrafamiglia.org)  
PEC: [pietra\\_ligure@pec.sacrafamiglia.org](mailto:pietra_ligure@pec.sacrafamiglia.org)


Sede di Loano, Via Carducci, 14 - 17025 Loano (SV)  
Tel. 019/670111-670112 • Fax 019/ 670530  
email: [segreteria.loano@sacrafamiglia.org](mailto:segreteria.loano@sacrafamiglia.org)  
PEC: [loano@pec.sacrafamiglia.org](mailto:loano@pec.sacrafamiglia.org)

web site: [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)  
[//loano.sacrafamiglia.org](http://loano.sacrafamiglia.org)

# ***ALLEGATI***

 menù tipo

 modulo segnalazioni

 questionario tipo per rilevazione soddisfazione  
( **da non compilare** )



### MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia intende rendere la permanenza dell'Utente ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro Familiari possono far conoscere alla Direzione dell'Ente, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore di Filiale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Alla Cortese attenzione  
del Direttore di Filiale

Il/la Sottoscritto/a .....

Utente dell'Unità .....

(oppure) grado di parentela .....

del/della Sig./Sig.ra .....

degente presso l'Unità Operativa .....

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....  
.....  
.....  
.....

data .....

firma .....

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data .....

firma .....

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE ANNO 2016**

DA CHI SARA' COMPILATO IL SEGUENTE QUESTIONARIO ?


- COMPILATO DALL' UTENTE  
 COMPILATO DAL FAMILIARE / TUTORE  
 COMPILATO DAL TUTORE **NON** FAMILIARE

CON QUALE FREQUENZA FA VISITA AL SUO FAMILIARE ?

- GIORNALMENTE  
 SETTIMANALMENTE  
 MENSILMENTE  
 ALTRO  
 RIENTRA IN FAMIGLIA

La preghiamo di compilare con attenzione le seguenti voci, **annerendo i pallini** (come nel seguente esempio) corrispondenti al punteggio che meglio esprime il Suo giudizio relativo all'ultimo anno.



1 = Per niente  4 = Molto 0= non valutabile

A	QUALITA' DELLE STRUTTURE	1	2	3	4	0
1	Rispetto alle caratteristiche degli spazi (soggiorni, sale pranzo, camere da letto...) come valuta:					
*	la quantità di spazi comuni a disposizione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	l'adeguatezza e la gradevolezza di arredi e colori?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	l'adeguatezza dell'illuminazione, della temperatura, della ventilazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	gli spazi dedicati a parenti e amici?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	la personalizzazione dell'ambiente (foto, oggetti personali...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<b>Se è in grado di rilevarlo</b> , come valuta la disponibilità, l'accessibilità e la pulizia dei servizi igienici?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Come valuta la segnaletica di orientamento interna all'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Come valuta gli spazi esterni all'Unità (pulizia, cura, attrezzature...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Come valuta l'adeguatezza e la fruibilità degli spazi verdi/esterni?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Come valuta la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Come valuta la relazione della Sua famiglia con la Portineria (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Come valuta la relazione della Sua famiglia con il Centralino (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Come valuta l'adeguatezza del parcheggio dell'Ente:					
*	Interno?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Esterno?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Come valuta l'immagine complessiva della Fondazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	1	2	3	4	0
1	Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a :					
*	l'organizzazione della vita dell'Unità (orari, attività ...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le diverse attività che si svolgono all'interno dell'Unità e dell'Ente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	lo stato di salute del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le questioni amministrative (rette, pagamenti, ...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Ha preso visione del Programma Individualizzato di Intervento steso per il Suo familiare?	<input type="radio"/>	SI		<input type="radio"/>	NO

C	QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI NELL'UNITA'	1	2	3	4	0
1	<b>Se è in grado di rilevarlo</b> , rispetto alla relazione con il personale dell'Unità come valuta:					
*	la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	la relazione della Sua famiglia con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<b>Se è in grado di rilevarlo</b> , come valuta il clima e l'atmosfera dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	E' a conoscenza della presenza di volontari all'interno dell'Unità?	<input type="radio"/>	SI		<input type="radio"/>	NO
*	Se si, come valuta la qualità della relazione di utenti e familiari con i volontari?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Ritiene che l'atteggiamento del personale dell'Unità sia professionale e cortese?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Ritiene che, a volte, il comportamento degli altri ospiti dell'Unità sia disturbante?	<input type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO	<input type="radio"/>



D PROCESSI COMUNICATIVI		1	2	3	4	0
1	Ritiene di potersi fidare della Fondazione ISF?	<input type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO	
*	Se sì, come valuta la fiducia nei confronti della Fondazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	L'équipe provvede ad aggiornarLa in merito ai Piani di Intervento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	All'interno dell'Unità ha potuto individuare le figure professionali cui rivolgersi per avere informazioni in merito alle diverse problematiche?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Ritiene che siano messi a disposizione dei familiari sufficienti spazi di confronto per conoscere e capire modalità di intervento, iniziative e attività promosse dall'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<b>Se è in grado di rilevarlo</b> , ritiene che l'assistenza ricevuta dal Suo familiare sia adeguata ai bisogni?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

E QUALITA' DELLE CURE		1	2	3	4	0
1	Come valuta la qualità dell'assistenza medica fornita al Suo familiare (disponibilità, chiarezza delle informazioni...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Come valuta la qualità dell'assistenza infermieristica fornita al Suo familiare (disponibilità, chiarezza delle informazioni...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<b>Se è in grado di rilevarlo</b> , come valuta la qualità delle cure igieniche garantite al Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Come valuta la cura della persona (parrucchiere, manicure...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Come valuta l'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	<b>Se è in grado di rilevarlo</b> , come valuta la qualità del cibo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Come valuta la qualità della mobilitazione e delle attività motorie fornite al Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Come valuta l'attenzione del personale a garantire nella quotidianità:					
*	<b>Se è in grado di rilevarlo</b> , la riservatezza del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	<b>Se è in grado di rilevarlo</b> , il rispetto del pudore del Suo familiare durante l'assistenza?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	<b>Se è in grado di rilevarlo</b> , il rispetto dei tempi personali del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	<b>Se è in grado di rilevarlo</b> , il rispetto delle abitudini del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	<b>Se è in grado di rilevarlo</b> , come valuta l'adeguatezza della vigilanza e custodia del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Come valuta il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle decisioni sanitario-assistenziali che riguardano il Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Come valuta il livello di pulizia e di cura :					
*	degli indumenti del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	<b>se è in grado di rilevarlo</b> , della biancheria dell'Unità (tovaglie, lenzuola...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Come valuta l'organizzazione del tempo e delle attività proposte al Suo familiare:					
*	attività ricreative e feste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	attività di uscita all'esterno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

F QUALITA' TRASPORTI		1	2	3	4	0
1	Se il Suo familiare frequenta una struttura diurna come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del Centro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

G QUALITA' COMPLESSIVA DELL'UNITA'													
Qual è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito	<input type="text"/>												
	<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C											
D	E	F											
G	H	I											
L	M	N											
Qual è l'aspetto dell'Unità che ritiene più negativo e meno gradito	<input type="text"/>												
	<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C											
D	E	F											
G	H	I											
L	M	N											

ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI													
<input type="text"/>	<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C											
D	E	F											
G	H	I											
L	M	N											

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE