



FONDAZIONE
SACRA FAMIGLIA
ONLUS

***CARTA DEI SERVIZI DELLA
FONDAZIONE ISTITUTO
SACRA FAMIGLIA
“FILIALE DI INTRA”
ANNO 2018***

Filiale di Intra Verbania – Via Pippo Rizzolio 8 – 28921 Intra Verbania (VB)
Tel. 0323/40.23.49 fax 0323/40.45.81

Emessa il 01.02.2018

CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA FILIALE DI INTRA VERBANIA ANNO 2018

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio. Devono essere annualmente aggiornate. 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.

INDICE

1. Presentazione e Mission della Fondazione
2. Gestione dei dati e tutela della privacy
3. Sistema di valutazione della soddisfazione e qualità dei servizi
4. Codice etico
5. I diritti degli ospiti
6. Accesso alle strutture
7. Regole di vita comunitaria
8. Servizi generali della Filiale
9. Prestazioni di natura alberghiera
10. Accesso alla documentazione amministrativa
11. Come raggiungerci

Unità della Filiale:

- ✚ Residenze Sanitario Assistenziali per Anziani (RSA):
RSA Santa Maria Bambina RSA San Giorgio
- ✚ Residenze Assistenziali Flessibili per Disabili (RAF):
RAF tipo A S. Francesco
RAF tipo B Nuovo S. Giuseppe
- ✚ Residenze Sanitarie Handicap (RSH):
RSH S. Francesco
- ✚ C.A.V.S. (ex Riabilitazione Extraospedaliera S. Domenico)
- ✚ Servizi Riabilitativi Ambulatoriali
- ✚ Centro Diurno Socio Terapeutico Riabilitativo tipo A
- ✚ Servizio Profughi

1. PRESENTAZIONE E MISSION

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia nasce nel 1896 a Cesano Boscone (MI) quando il Parroco, Don Domenico Pogliani (attualmente in via di beatificazione), fonda l'Ospizio Sacra Famiglia per accogliere ed assistere i "bisogiosi della campagna milanese".

Nei primi del Novecento diventa Ente Morale e quindi viene riconosciuta quale Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficienza (IPAB).

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

Nei decenni successivi la Sacra Famiglia conosce una grande espansione: vengono aperte le filiali e viene confermata la scelta di dedicarsi a persone gravemente disabili e ad anziani non autosufficienti.

La sede di Intra Verbania viene aperta il 15 settembre 1940, grazie alla precisa volontà di Mons. Luigi Moneta, allora Direttore Generale, e all'opera incessante e allo spirito di sacrificio delle Suore di Maria Bambina, con due precisi obiettivi:

- servire come soggiorno climatico per gli ospiti della sede;
- dare risposte ai bisogni del contesto territoriale.

Inizialmente i reparti di degenza sono soltanto due, ma negli anni successivi la Filiale si organizza con altri edifici per adeguarsi al mutare dei bisogni della popolazione e ricercando relazioni e sinergie con i servizi del territorio.

Nel 1978, sotto la Presidenza di Monsignor Rampi, si ridefinisce come struttura di riabilitazione in convenzione con le Aziende Sanitarie Locali (ASL) territoriali, ai sensi della Legge 833/78 art. 26.

Negli ultimi anni la Filiale di Intra è impegnata in diversi interventi di ristrutturazione dei propri edifici e nel percorso di riconversione delle Unità d'offerta nel rispetto delle regole di sistema regionali.

L'ente esercita l'attività nel rispetto della mission, che così si può riassumere:

- prendersi cura, in continuità con la storia e i valori della Fondazione, delle fragilità sociali, sanitarie, relazionali, riconoscendo e comprendendo in modo più specifico i nuovi bisogni emergenti e le aree di fragilità all'interno del contesto sociale e territoriale;
- offrire servizi di qualità mettendo in primo piano la persona come soggetto, assumendo che destinatari dei servizi sono i singoli nei loro contesti di vita, promuovendo l'integrazione sociale delle persone attraverso l'ascolto

e il riconoscimento del micro contesto relazionale e sociale (dai vicini di casa, all'oratorio, all'associazione dei familiari...) per riconoscere vincoli e risorse,

disponibilità inclusive e attraverso l'attivazione di progettualità integrate con gli altri servizi socio-sanitari-educativi presenti nel territorio rispetto alle singole situazioni.

2. GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

La vigente normativa in materia di privacy prevede regole che tutelano la riservatezza dei cittadini rispetto al trattamento dei dati personali.

Nell'ambito del rapporto instaurato o da instaurarsi con la struttura, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus, fa oggetto di trattamento, secondo la definizione di esso data dall'art. 4 comma 1 del D.L.vo 196/2003, i dati personali acquisiti con la domanda di ammissione/colloqui e/o attraverso la compilazione di cartella clinica/fascicolo personale.

Il trattamento dei dati è strettamente necessario per le finalità amministrative, di prevenzione, diagnosi, cura, assistenza e a scopo scientifico che altrimenti non potrebbero aver luogo.

Il trattamento può avere ad oggetto anche dati "sensibili" e "giudiziari", così come definiti dal D.L.vo 196/2003, quando ciò sia necessario per le finalità sopra citate.

Il trattamento dei dati è improntato a principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza e dei diritti della persona ed è diretto esclusivamente all'espletamento, da parte dell'ente, delle proprie finalità istituzionali.

I dati personali non sono diffusi e non vengono comunicati ad altri soggetti, se non chiedendo espressamente il consenso agli interessati.

La normativa di riferimento prevede il consenso, da parte dell'interessato, al trattamento dei dati personali.

A tale scopo, al momento dell'ammissione in Fondazione di un nuovo ospite, viene consegnato all'interessato o ai suoi legali rappresentanti/familiari il modulo che prevede l'espressione di consenso, che deve essere riconsegnato firmato al Servizio Sociale.

Analogamente il Medico dell'Unità di destinazione, dopo aver fornito le necessarie informazioni, acquisisce il consenso formale agli interventi di tipo sanitario

3. 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 a 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.

4. 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.

5. I DIRITTI DEGLI OSPITI

Agli ospiti della Fondazione viene garantito il rispetto dei seguenti diritti:

- diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- diritto di prevenzione: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere soddisfatte nel limite del possibile;
- diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta nelle decisioni che la riguardano;
- diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- diritto al rispetto ed al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza ;
- diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

6. ACCESSO ALLE STRUTTURE

La Filiale di Intra è aperta tutto l'anno senza alcuna interruzione e la funzionalità delle strutture residenziali è per le 24 ore.

Le visite agli ospiti da parte di familiari, amici, conoscenti e volontari sono gradite e sollecitate, tuttavia devono avvenire nel rispetto di tutti gli assistiti e del funzionamento delle diverse Unità.

Gli orari di visita sono esposti nelle bacheche di ogni diversa Unità. In caso di particolari necessità, la Direzione può autorizzare l'accesso all'Unità in momenti diversi.

I Medici, l'Assistente Sociale e il Coordinatore di Unità ricevono i familiari su appuntamento.

Le uscite dalle Unità, effettuate in autonomia o con i familiari/legali rappresentanti che avvengano durante la giornata, vanno comunicate al Responsabile o al Direttore Sanitario.

L'ospite e/o i suoi familiari o legali rappresentanti si assumono piena responsabilità durante tutto il periodo di permanenza fuori dalla struttura.

Nel caso in cui i familiari si avvalgano di terze persone per l'accompagnamento all'esterno dell'ospite, devono fornire preventiva comunicazione scritta all'Unità rilasciando autorizzazione con indicazione della persona/e autorizzate. L'ente gestore si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone sconosciute con cui l'ospite intrattenga relazioni.

7. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

La permanenza e l'accesso alle Unità della Fondazione prevede il rispetto di alcune norme che regolano la vita di comunità.

Il personale:

- deve tenere con gli ospiti rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- è tenuto ad agire nel rispetto dei desideri e diritti degli ospiti ma compatibilmente con l'organizzazione del servizio;
- non può in alcun modo accettare mance da ospiti e parenti.

Gli ospiti:

- devono tenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- devono attenersi alle decisioni della Direzione e dei Medici, nella certezza che sono prese nel loro interesse;
- devono consentire al personale di svolgere le proprie mansioni.

I visitatori:

- devono mantenere un comportamento rispettoso degli ospiti, del personale e dell'organizzazione;
- devono sapere che qualunque necessità fisica degli ospiti può essere assolta esclusivamente dal personale della Fondazione;
- non possono introdurre nelle strutture alimenti per gli ospiti, se non autorizzati dal Medico Responsabile.
Inoltre gli alimenti consentiti devono essere consegnati al personale in servizio, per la conservazione e la successiva distribuzione.

In ottemperanza alla normativa in vigore è vietato fumare all'interno delle strutture della Fondazione.

8. SERVIZI GENERALI DELLA FILIALE

Uffici Amministrativi

La Filiale di Intra è dotata di una Segreteria, di un Ufficio Ragioneria-Economato e da un Ufficio Personale.

Questi Uffici lavorano in stretta collaborazione con i servizi amministrativi della Sede Centrale di Cesano Boscone.

Gli Uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,00.

E' inoltre attivo dal lunedì alla domenica dalle 7,48 della mattina alle 17,00 un Servizio di Portineria che può fornire indicazioni riguardo alle diverse strutture ed ai Referenti dei Servizi Sanitari, Infermieristici, Assistenziali.

Un servizio centralino funziona continuamente nelle 24 ore. Ogni Unità di degenza è collegata con il centralino con due linee telefoniche, di cui una mobile.

Custodia denaro

Presso la Sede Centrale di Cesano Boscone della Fondazione è disponibile una cassa interna per la custodia di somme di denaro degli ospiti. Le somme che i legali rappresentanti o i familiari intendono affidare alla Fondazione per la consegna ai singoli ospiti possono essere introitate solamente attraverso il Servizio Tesoreria, mediante versamento in c/c postale o bancario e date in cura al Gestore della Cassa Economale della Sede.

Gli estremi per i versamenti possono essere richiesti alla Segreteria della Filiale.

La Fondazione non è responsabile per lo smarrimento o la sparizione di denaro o valori di ogni genere che gli ospiti dovessero lasciare incustoditi.

Assistenza religiosa

La Fondazione assicura l'assistenza religiosa cattolica.

Viene comunque garantito agli ospiti il rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali. Gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti e l'accesso di Ministri di culto diversi.

Volontariato

I volontari partecipano, in stretta collaborazione con gli operatori, ai programmi di animazione e socializzazione.

Gli interventi animativi comprendono momenti ricreativi finalizzati alla socializzazione e alla partecipazione a feste, uscite programmate, passeggiate e soggiorni all'interno del parco della Fondazione.

I volontari possono offrire compagnia individuale ai singoli ospiti ed instaurare con loro rapporti amicali-affettivi.

L'aiuto del volontariato è molto importante perché gli ospiti possano fruire di una vita connotata da normali relazioni sociali. Il volontario affianca (ma non sostituisce) il familiare e il dipendente nel farsi carico delle esigenze dell'ospite.

I volontari, in conformità con le attività delle diverse Unità, prendono accordi con i Coordinatori e gli Educatori rispetto alle modalità di intervento e ai tempi e luoghi della loro presenza.

Per nessun motivo l'ospite può essere accompagnato dal solo volontario fuori dalle mura della Fondazione; eventuali autorizzazioni da parte di familiari e tutori devono essere formalizzate per iscritto e ben circostanziate.

Chiunque voglia esercitare tale attività deve presentare idonea documentazione che verrà trasmessa al Servizio Volontariato della Sede Centrale della Fondazione, anche ai fini dell'attivazione della assicurazione.

Servizio Sociale

Il Servizio Sociale della Filiale ha funzioni di sostegno e aiuto all'ospite e ai suoi familiari per contribuire ad affrontare difficoltà di ordine sociale e familiare o per problematiche amministrative.

Il Servizio Sociale si occupa delle ammissioni e delle dimissioni del paziente ed è presente, secondo calendari e orari predefiniti, in tutte le Unità, per mantenere una relazione continua con l'ospite e l'equipe curante; mantiene contatti con i familiari e con i servizi territoriali sia tramite rapporti telefonici che con incontri predefiniti; offre inoltre indicazioni relativamente all'attivazione di istituti di tutela giuridica dell'ospite.

L'Assistente Sociale è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30 nel proprio ufficio e nelle diverse Unità, su specifica richiesta.

Comitato Parenti

Nella Filiale di Intra è attivo un Comitato Parenti, con finalità di tutela dei diritti degli ospiti presenti nelle diverse strutture.

9. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

Servizio ristorazione

Il Servizio Ristorazione è a gestione diretta della Filiale.

Consiste, per le Unità residenziali, nella fornitura della prima colazione, pranzo, break pomeridiano e cena.

Il menù giornaliero viene predisposto dal Servizio Dietetico dell'ASL.

Viene garantito il rispetto delle diete personalizzate.

Compatibilmente con le esigenze del servizio e disponibilità della cucina, previa precedente richiesta, possono essere preparati piatti diversi da quelli previsti dal menù del giorno, in occasioni di ricorrenze personali.

I pasti non consumati entro gli orari prefissati non possono essere conservati.

I pasti possono essere serviti in camera quando il medico reputi necessaria la permanenza a letto dell'ospite.

Nell'Unità Diurna il servizio alberghiero prevede pranzo e break pomeridiano.

Servizio di lavanderia

La struttura assicura, per tutte le Unità residenziali, il servizio di lavanderia per la biancheria e l'abbigliamento degli ospiti residenti. Tale servizio comprende lavaggio, stiratura e piccole riparazioni dei capi di uso comune ad eccezione dei capi di particolare pregio. Per poter usufruire del servizio dovrà essere effettuata la personalizzazione degli indumenti, attraverso specifica marcatura effettuata in struttura.

All'ingresso l'ospite dovrà essere fornito di un corredo di indumenti personali sufficienti e ad ogni reintegro, su apposita scheda, verranno indicati i capi consegnati e il loro stato di conservazione.

Il reintegro degli indumenti è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati a verificarne il fabbisogno.

Servizio di parrucchiere/pedicure

In tutte le Unità residenziali è assicurato a tutti gli ospiti, con cadenza regolare, gratuitamente e a cura di personale specializzato, il taglio dei capelli. Il taglio della barba è effettuato dagli operatori impegnati nell'assistenza diretta mediante l'utilizzo di rasoio elettrico personalizzato. A richiesta, e dietro assunzione della spesa, possono essere effettuate prestazioni aggiuntive quali colore, permanenti ecc.

La struttura assicura il servizio di pedicure attraverso la presenza di personale qualificato. Il servizio viene offerto a tutti gli ospiti su segnalazione del medico.

Servizi della camera

Le camere sono dotate di sistema di chiamata d'emergenza. E' consentito l'uso di apparecchi audiovisivi di proprietà degli ospiti esclusivamente collegati agli impianti centralizzati. L'uso di tali apparecchi non deve creare disturbo agli altri ospiti e, negli orari in cui deve essere rispettato il silenzio, il loro utilizzo è permesso solo con l'ausilio di auricolari o sistemi analoghi.

Nella camera è vietato: utilizzare qualsiasi apparecchiatura di riscaldamento supplementare, introdurre animali, conservare cibi, asportare, introdurre o modificare oggetti, impianti o quant'altro presente nella camera.

La pulizia delle camere viene effettuata giornalmente, durante la mattinata, da personale di un'impresa esterna.

I servizi e le prestazioni di cui sopra sono ricompresi nella tariffa globale giornaliera, pertanto non vengono richieste somme aggiuntive alla retta a carico dell'ospite.

10.ACCESO 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, rilascia detta certificazione a firma del Direttore Responsabile, entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

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

11.COME RAGGIUNGERCI

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia Filiale di Intra è costituita da un complesso di edifici che sorgono su un territorio del Comune di Verbania, località Intra-Zoverallo.

E' raggiungibile:

in auto

- percorrere l'autostrada Milano Gravellona-Toce (A 8) direzione Domodossola
- dopo Sesto Calende imboccare la bretella per Gravellona-Toce
- uscire a Baveno
- seguire la Strada Statale 33 direzione Verbania fino ad Intra
- ad Intra oltrepassare l'imbarcadere nuovo e vecchio e proseguire per direzione Svizzera
- dopo il ponte di S. Giovanni svoltare a sinistra e seguire via Intra Premeno
- imboccare la seconda strada a sinistra Via Pippo Rizzolio

in treno

- scendere alla fermata di Verbania
- prendere il pullman per Intra e scendere all'imbarcadere vecchio
- proseguire a piedi sino al ponte S. Giovanni e svoltare a sinistra
- seguire via Intra Premeno e girare alla seconda via a sinistra Via Pippo Rizzolio



FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA ONLUS

Filiale di Intra Verbania

Via Pippo Rizzolio 8

28921 Intra Verbania (VB)

Tel. 0323-40.23.49 Fax 0323-40.45.81

www.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"/>				
*	l'adeguatezza e la gradevolezza di arredi e colori?	<input type="radio"/>				
*	l'adeguatezza dell'illuminazione, della temperatura, della ventilazione?	<input type="radio"/>				
*	gli spazi dedicati a parenti e amici?	<input type="radio"/>				
*	la personalizzazione dell'ambiente (foto, oggetti personali...)?	<input type="radio"/>				
2	Se è in grado di rilevarlo , come valuta la disponibilità, l'accessibilità e la pulizia dei servizi igienici?	<input type="radio"/>				
3	Come valuta la segnaletica di orientamento interna all'Unità?	<input type="radio"/>				
4	Come valuta gli spazi esterni all'Unità (pulizia, cura, attrezzature...)?	<input type="radio"/>				
5	Come valuta l'adeguatezza e la fruibilità degli spazi verdi/esterni?	<input type="radio"/>				
6	Come valuta la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza...)?	<input type="radio"/>				
7	Come valuta la relazione della Sua famiglia con la Portineria (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>				
8	Come valuta la relazione della Sua famiglia con il Centralino (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>				
9	Come valuta l'adeguatezza del parcheggio dell'Ente:					
*	Interno?	<input type="radio"/>				
*	Esterno?	<input type="radio"/>				
10	Come valuta l'immagine complessiva della Fondazione?	<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"/>				
*	le diverse attività che si svolgono all'interno dell'Unità e dell'Ente?	<input type="radio"/>				
*	lo stato di salute del Suo familiare?	<input type="radio"/>				
*	le questioni amministrative (rette, pagamenti, ...)?	<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	Se è in grado di rilevarlo , 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"/>				
*	la relazione della Sua famiglia con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>				
2	Se è in grado di rilevarlo , come valuta il clima e l'atmosfera dell'Unità?	<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"/>				
4	Ritiene che l'atteggiamento del personale dell'Unità sia professionale e cortese?	<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"/>				
2	L'équipe provvede ad aggiornarLa in merito ai Piani di Intervento?	<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"/>				
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"/>				
5	Se è in grado di rilevarlo , ritiene che l'assistenza ricevuta dal Suo familiare sia adeguata ai bisogni?	<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"/>				
2	Come valuta la qualità dell'assistenza infermieristica fornita al Suo familiare (disponibilità, chiarezza delle informazioni...)?	<input type="radio"/>				
3	Se è in grado di rilevarlo , come valuta la qualità delle cure igieniche garantite al Suo familiare?	<input type="radio"/>				
4	Come valuta la cura della persona (parrucchiere, manicure...)?	<input type="radio"/>				
5	Come valuta l'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del Suo familiare?	<input type="radio"/>				
6	Se è in grado di rilevarlo , come valuta la qualità del cibo?	<input type="radio"/>				
7	Come valuta la qualità della mobilitazione e delle attività motorie fornite al Suo familiare?	<input type="radio"/>				
8	Come valuta l'attenzione del personale a garantire nella quotidianità:					
*	Se è in grado di rilevarlo , la riservatezza del Suo familiare?	<input type="radio"/>				
*	Se è in grado di rilevarlo , il rispetto del pudore del Suo familiare durante l'assistenza?	<input type="radio"/>				
*	Se è in grado di rilevarlo , il rispetto dei tempi personali del Suo familiare?	<input type="radio"/>				
*	Se è in grado di rilevarlo , il rispetto delle abitudini del Suo familiare?	<input type="radio"/>				
9	Se è in grado di rilevarlo , come valuta l'adeguatezza della vigilanza e custodia del Suo familiare?	<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"/>				
11	Come valuta il livello di pulizia e di cura :					
*	degli indumenti del Suo familiare?	<input type="radio"/>				
*	se è in grado di rilevarlo , della biancheria dell'Unità (tovaglie, lenzuola...)?	<input type="radio"/>				
12	Come valuta l'organizzazione del tempo e delle attività proposte al Suo familiare:					
*	attività ricreative e feste	<input type="radio"/>				
*	attività di uscita all'esterno	<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"/>				

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