



Prot. 01 24
12/01/2024

Carta dei Servizi
Residenza Sanitaria Disabili
con esiti da Gravi Cerebrolesioni Acquisite
RSD per GCA
Serina - Località Valpiana - Via Europa 20

Unità d'offerta "Residenza Sanitaria Assistenziale per persone con disabilità" in attuazione dell'articolo 12 della Legge Regione Lombardia 11 luglio 1997 art. 31

Accreditamento dgr 3676 del 2/7/2012 Regione Lombardia – R.S.D "G.C.A." Serina (BG)



Sommario

CARTA DEI SERVIZI	2
SEZIONE I	3
RESIDENZA SANITARIA DISABILI DI SERINA	3
INFORMAZIONI UTILI	3
INFORMAZIONI	3
LA COOPERATIVA PROGETTAZIONE	4
LE POLITICHE AZIENDALI	4
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	4
SEZIONE II	5
DESTINATARI E UTENTI	5
LA STRUTTURA	5
RSD PER PIANI	6
PASTI	6
SUPPORTI E COLLABORAZIONI	6
LE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE	6
LE ATTIVITA' RIABILITATIVE E DI MANTENIMENTO	7
SEZIONE III	8
ALTRI SERVIZI	8
MODALITÀ DI ACCESSO	9
MODALITÀ DI DIMISSIONE	9
L'EQUIPE	9
FORMAZIONE	10
ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health, OMS 2001)	10
FASCICOLO SOCIO SANITARIO INDIVIDUALIZZATO	10
GIORNATA TIPO	11
COSTI	12

CARTA DEI SERVIZI

RSD per GCA di Serina - Ultimo aggiornamento del 12 gennaio 2024.

SEZIONE I Presentazione RSD di Serina, struttura specialistica per disabili a disabilità acquisita e con esiti da Gravi Cerebrolesioni Acquisite (GCA), informazioni per pazienti e famiglie, principi fondamentali, diritti e garanzie di informazione, come raggiungere la struttura, indirizzi e-mail e numeri telefonici utili, origini e storia, altri servizi per la cerebrolesione, organizzazione generale della Cooperativa, organi direttivi e collaborazione e rete, obiettivi di miglioramento.

SEZIONE II Destinatari dei servizi ed utenti, la struttura, RSD per piani, supporti e collaborazioni, tipologia ricoveri e prestazioni, attività riabilitative.

SEZIONE III Altri servizi, modalità di accesso e di dimissione.

SEZIONE IV L'equipe riabilitativa, giornata tipo, organigramma, altre informazioni, costi e rette.

SEZIONE I

RESIDENZA SANITARIA DISABILI DI SERINA

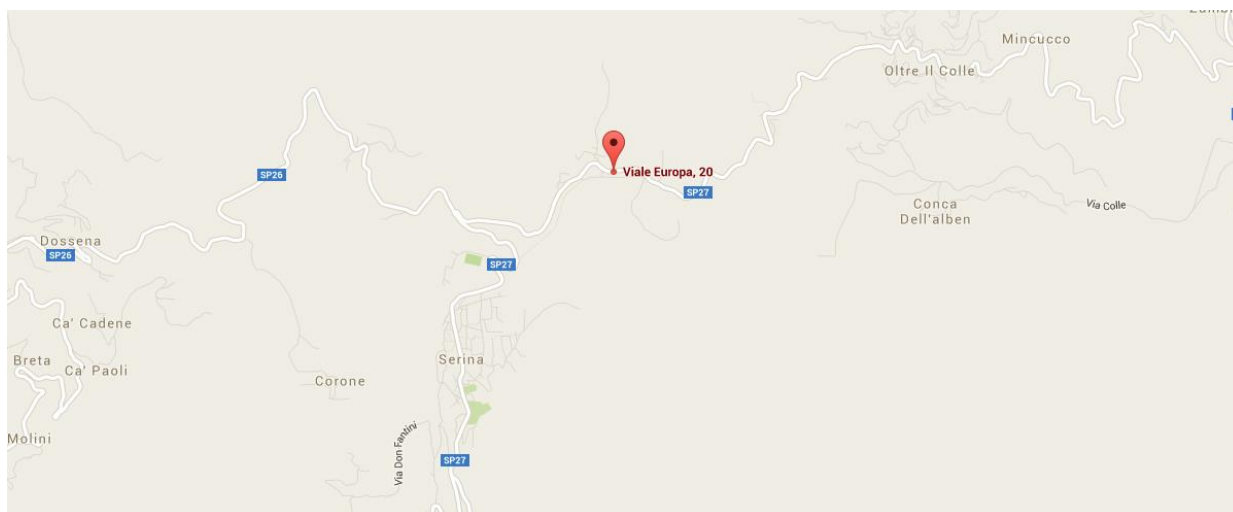
Dal punto di vista della gestione la RSD (residenza sanitaria per disabili) di Serina, fa capo integralmente a Progettazione Impresa sociale ONLUS, della quale rispecchia il modello funzionale finalizzato alla riabilitazione sociale di persone a disabilità acquisita, con esiti da lesione cerebrale.

Legale Rappresentante e facente funzione di coordinatore è Giuseppe Morosini, Presidente della Cooperativa.

INFORMAZIONI UTILI

Indirizzo: Serina - Località Valpiana, Via Europa 20

Apertura: Tutto l'anno.



Orari di visita: L'orario di visita è libero, ma si consiglia sempre di chiamare prima di venire in visita, in quanto il familiare potrebbe essere impegnato in attività riabilitative, e di evitare gli orari dei pasti (12:00 – 13:30).

Contatti e Informazioni: e-mail: info@cooperativaprogettazione.it; tel. 035.657351 da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

Come raggiungere la RSD:

- con i mezzi pubblici: S.A.B. AUTOSERVIZI -Partenza da Bergamo stazione SAB arrivo a Valpiana/Serina (zona chiesa) tempo di percorrenza 1 ora e 12 minuti. Per informazioni sugli orari prendere contatto con il numero di telefono 800139392 o visitare il sito <http://ro.autobus.it/RO/asp/RicercaOrari.asp?User=Sab>.
- in auto: da Bergamo destinazione Valle Brembana. Dalla Circonvallazione Fabriciano/SS470 procedere per Petosino, proseguire per Villa d'Almè sulla SS70, continuare sulla SS70 per Sedrino, Zogno, sino al bivio di Ambria. Tenere la destra per Bracca sulla SP33, in località Ponte Merlo prendere la SP 27 e proseguire sino a destinazione.

INFORMAZIONI

Durante tutto il periodo riabilitativo, l'informazione è garantita direttamente ai familiari dai responsabili della struttura e dalla direzione nelle diverse fasi di rapporto con la Cooperativa.

Altre informazioni sono a disposizione presso le strutture della Cooperativa a Pedrengo in via Moroni, 6 e sui siti che la Cooperativa ha predisposto e mantiene aggiornati.

- www.cooperativaprogettazione.it- Per informazioni di carattere generale;
- www.traumacranico.net - Per approfondimenti sui temi delle lesioni cerebrali.

Visite conoscitive ed informative presso la RSD sono possibili previo accordo telefonico. Il referente dell'attività è Giuseppe Morosini.

Per prenotazioni ed appuntamenti

Tel. 035.657351/ mail: rsd@cooperativaprogettazione.it

I servizi informativi sono una risposta concreta alle esigenze di conoscenza, chiarimenti ed approfondimenti per le persone con lesione cerebrale e i loro familiari.

L'intervento a favore di soggetti con CGA è necessariamente un intervento multidimensionale sotto diverse prospettive e l'accesso alle informazioni da parte dei familiari risulta complesso e, a volte, è fonte di ansie e di vissuti di incompetenza

LA COOPERATIVA PROGETTAZIONE

Alla Cooperativa Progettazione afferiscono oltre alla RSD di Serina, servizi e strutture riabilitative per persone con cerebrolesione acquisita.

Il **Centro Diurno Disabili**, con sede a Pedrengo in via Moroni, 6, è un servizio semiresidenziale diurno per persone gravi, la cui fragilità è compresa tra quelle definite dal sistema socio-sanitario. Il CDD è accreditato dalla Regione Lombardia, con d.g.r. 9093 del 13/03/2009 per 10 posti, ampliato con successivo accreditamento tramite Decreto n. 8065 del 10.09.2013 a 14 posti e successivo ampliamento a 18 posti con determina n. 503 del 14.06.2018 ed è iscritto nel registro della Direzione Regionale Famiglia e Solidarietà Sociale. Prevede una frequenza minima di 17 ore settimanali definite secondo i bisogni riabilitativi e familiari.

Il **Servizio di Formazione all'Autonomia** riguarda interventi realizzati presso il territorio di appartenenza, a bassa protezione, per lo sviluppo di abilità e autonomie spendibili nell'ambito familiare, sociale e professionale. Lo SFA risponde alle caratteristiche della delibera regionale 7433 del 2008, notificato il 30/09/2008. L'orario e la frequenza è definito secondo bisogni e progetto educativo individualizzato; è prevista una frequenza di minimo due giorni la settimana.

La **Cooperativa di tipo B**, con sede in Via Donadoni 14 a Pedrengo (Bg), è un servizio volto a valutare, favorire e/o potenziare le abilità legate al mondo del lavoro. È realizzato attraverso progetti con frequenza stabilita secondo i bisogni riabilitativi individuali ed è, inoltre prevista la possibilità di percorsi occupazionali integrativi sul territorio di residenza.

LE POLITICHE AZIENDALI

Le politiche aziendali della RSD di Serina, rispecchiano quelle della Cooperativa Progettazione e costituiscono, con la struttura organizzativa, gli strumenti per attuare la sua mission:

Dallo Statuto: *“Per il raggiungimento dello scopo sociale, la cooperativa si prefigge di svolgere attività di progettazione, realizzazione e gestione di servizi socio-sanitari, di assistenza, educazione e formazione, per persone appartenenti a fasce deboli e/o a rischio; di progettare e attivare percorsi di riabilitazione sociale per soggetti a disabilità acquisita e anziani; di favorire, attraverso*

orientamento, formazione ed accompagnamento, l'ingresso o il reingresso nel mondo del lavoro di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate; (...), di attuare progettazione didattica ed attività di valutazione e riabilitazione delle difficoltà di apprendimento rivolti all'età evolutiva anche al fine di prevenire la dispersione scolastica, nonché di svolgere attività di collegamento tra scuola e mondo del lavoro e di attivare percorsi di orientamento scolastico e formazione permanenti. (...).

La Cooperativa promuove e sostiene Progetti di Ricerca.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di qualità sono stabiliti ogni anno sulla base delle esigenze dei clienti e della Cooperativa.

La Direzione verifica, approva, monitora e riesamina

periodicamente tali obiettivi che traducono operativamente e nel dettaglio le direttive generali indicate “organismi gestionali”.

La Pianificazione della Qualità (obiettivi, tempi, responsabilità, risorse...) è realizzata attraverso un PdQ (Piano della Qualità) che analizza e valuta:

- la tipologia dei processi e dei servizi erogati
- le esigenze del sistema cliente
- le esigenze dell'eventuale committente

Attraverso il PdQ, la Direzione definisce i processi necessari per conseguire in modo efficace ed efficiente gli

obiettivi di miglioramento e per soddisfare i bisogni espressi e latenti dei clienti/utilizzatori dei servizi erogati.

Si individuano opportuni indicatori attraverso i quali si definiscono concretamente gli obiettivi e gli impegni per la qualità. I valori degli indicatori sono controllati periodicamente allo scopo di confrontarne il valore atteso con il valore attuale e consentire il conseguimento degli obiettivi prefissati.

SEZIONE II

DESTINATARI E UTENTI

Gli utenti della RSD di Serina sono persone con Cerebrolesione Acquisita (GCA) che, successivamente all'evento invalidante, presentano difficoltà cognitive e/o comportamentali tali da interferire significativamente nella gestione autonoma delle attività strumentali e di base della vita quotidiana. Tra i destinatari non sono comprese persone che presentano condizioni cliniche che necessitano di assistenza infermieristica superiore alle 7 ore quotidiane (ad es. stati vegetativi, di minima responsabilità,...).

Le Persone ospiti vengono accolte nella struttura, in base alle caratteristiche individuali e ai bisogni assistenziali. Per ogni persona viene stilato un PEI (Piano Educativo Individualizzato) per definire, monitorare e valutare l'intervento riabilitativo proposto.

Al momento dell'inserimento l'utente viene accolto dalla Coordinatrice del servizio, dall'infermiere referente e dal personale OSS in turno, di modo da avere un quadro completo della situazione all'ingresso. L'orario di ingresso viene definito in base alla necessità dell'utente e della struttura.

Per Grave Cerebrolesione Acquisita (GCA)

Per GCA si intende un danno cerebrale acquisito di diversa natura (trauma cranio-encefalico, anossia cerebrale, emorragia/ischemia cerebrale...), tale da determinare una condizione di coma di durata non inferiore alle 24 ore. A

tale danno cerebrale conseguono menomazioni sensorimotorie, cognitive e/o comportamentali permanenti tali da comportare disabilità. Non rientrano in tale categoria i danni cerebrali congeniti o ad insorgenza perinatale né quelli a carattere degenerativo-progressivo (sindromi demenziali).

La famiglia e la rete primaria

La presenza in famiglia di una persona con lesione cerebrale acquisita, oltre a generare problemi gestionali e organizzativi, crea stress psicologici ed emotivi ed ha notevoli ripercussioni nei rapporti intra ed extra-familiari. La famiglia si trova a dover gestire un cambiamento di stile di vita destabilizzante nell'immagine, nella considerazione e nella valutazione della persona cerebrolesa oltre che nelle attese nei suoi confronti. All'interno del nucleo familiare cambiano inoltre le dinamiche di relazione interpersonali, i rapporti di dipendenza e le prospettive temporali.

Questa destabilizzazione, anch'essa traumatica, può diventare intollerabile per i familiari, portarli a vissuti d'impotenza, di senso di colpa, di angoscia, di depressione, di negazione del problema spingendoli ad assumere nei confronti della persona disabile atteggiamenti di rifiuto o di iper-protezione. Tutto ciò si può tradurre in disgregazione familiare, con delega alle istituzioni (richieste di lungodegenza) o in un doloroso "sequestro" in famiglia.

LA STRUTTURA

La struttura si configura in una RSD (Residenze sanitarie assistenziali per i disabili) definita dal DGR 7 aprile 12620 del 7/4/2003, per persone con disabilità acquisita grave o gravissima, con età superiore ai 18 anni che presentano una disabilità fisica, psichica, cognitiva e/o comportamentale in seguito ad una Grave Cerebrolesione Acquisita. La persona con disabilità di età superiore ai 65

anni può mantenere la frequenza al servizio previa valutazione condivisa tra la famiglia, il servizio sociale e l'ente gestore, di adeguatezza della proposta del servizio in risposta al progetto di vita della persona.

Il servizio dispone di 15 posti letto (posti abilitati, accreditati ed a contratto), ed è aperto 24 ore al giorno,

tutto l'anno. La RSD è in rete con le strutture ospedaliere di riabilitazione neurocognitiva della Provincia di Bergamo e della Regione Lombardia. Entra nella rete dei servizi socio-sanitari per persone a disabilità acquisita attraverso il CDD e lo SFA di Pedrengo. Utilizza la rete del terzo settore per progettare percorsi post RSD, attraverso

l'utilizzo di servizi a supporto della domiciliarità, appartamenti protetti e residenzialità autonoma.

La struttura è accreditata dal dgr 3676 del 2/7/2012 Regione Lombardia – R.S.D “G.C.A.” Serina (BG)

RSD PER PIANI

La struttura si sviluppa su tre piani.

Al piano terra si trovano la reception, servizi di mensa, lavanderia, laboratori riabilitativi. Al primo piano sono ubicate le camere ed i soggiorni, al terzo piano gli uffici e altri laboratori riabilitativi.

La struttura comprende: stanze attrezzate con uno, due o tre posti letto, sale da pranzo, una sala soggiorno, salotti e spazi riabilitativi.

PASTI

Per la preparazione dei pasti si avvale di un servizio mensa interno.

Il menù tipo, costruito su base stagionale con una diestista, (le variazioni sono su base settimanale) prevede:

- primi piatti (risotto, paste con varie tipologie di sughi, pastina in brodo, polenta)
- secondi piatti (pesce, carne di pollo, di manzo, maiale, vitello, uova e formaggi)
- contorni (verdure di stagione cotte, crude o gratinate)
- frutta (di stagione, frullati o frutta cotta).

SUPPORTI E COLLABORAZIONI

Gli interventi riabilitativi sono realizzati, dove richiesto e possibile, in raccordo con i Servizi Sociali del Comune di appartenenza e con i Medici di base che hanno in carico il paziente.

La programmazione ed il monitoraggio degli interventi è, dove richiesto e possibile, concordato con le strutture ospedaliere specialistiche e con il personale sanitario di riferimento che ha avuto in cura e dimesso il paziente.

LE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

I servizi sono articolati in più unità di offerta, per offrire tipologie d'interventi diversificati: specialistici riabilitativi (nella fase post-acuta), generali e geriatrici (in fase di consolidamento delle disabilità), di mantenimento (per stabilizzare condizioni cliniche per un reinserimento del soggetto nella comunità), di sollievo e continuità assistenziale (per il supporto familiare).

Le prestazioni sono articolate in:

- Servizi Riabilitativi di sviluppo delle abilità residue

Prestazioni di riabilitazione volte ad aumentare le competenze funzionali della persona, a favorire il reinserimento territoriale o a prevenire il possibile deterioramento. Gli interventi riabilitativi, ove possibile, hanno l'obiettivo di aumentare le competenze di autonomia e di sviluppo delle abilità residue, attraverso PEI (Programmi Educativi Individuali) periodicamente verificati e, dove possibile, concordati con le strutture che hanno realizzato la riabilitazione ospedaliera.

- Periodo valutativo (3-6 mesi)

Periodo valutativo, da tre a sei mesi, che consentono alla persona e alla famiglia di valutare il miglior percorso riabilitativo e recuperare energie fisiche, psicologiche e relazionali, spesso compromesse dell'evento traumatico.

Oltre alle cure sanitarie e socio-assistenziali agli ospiti vengono assicurati servizi di animazione, sportivi, musicali, fisioterapici, nonché laboratori creativi, con l'obiettivo di fornire loro momenti di svago ma anche di stimolo delle proprie capacità residue e di relazione.

- Continuità' assistenziale

Dopo una lunga degenza in ospedale il problema del "rientro a casa" è fonte di ansia e di preoccupazione. Alla dimissione l'unico referente è il medico ospedaliero con il quale, durante tutto il periodo della degenza, la persona ricoverata e i suoi familiari hanno avuto un rapporto stretto e di fiducia.

Attraverso una dimissione protetta si favorisce la presa in carico della persona e dei suoi familiari con la possibilità che essi non vivano un senso di abbandono e una frammentazione nel percorso di riabilitazione.

Il Servizio riguarda il supporto temporaneo all'atto della dimissione ospedaliera, nella fase di passaggio tra ospedale e residenza per consentire alla famiglia di attivare la necessaria organizzazione domestica, strutturale e di ausili necessari, per accogliere il congiunto nell'abitazione.

Il periodo di degenza presso l'RSR garantisce continuità tra la riabilitazione sanitaria e gli interventi di reinserimento sociale.

Presso la struttura si attivano interventi precoci di riabilitazione fisica, cognitiva, ecologica e relazionale per potenziare e supportare i miglioramenti che caratterizzano la fase post-acuta.

Si accompagna inoltre l'utente in un percorso di uscita dalla struttura verso nuove realtà residenziali, riabilitative od al domicilio; attuando degli interventi riabilitativi mirati.

- Residenzialità

I servizi sono destinati alle persone con grave disabilità di età adulta che necessitano di assistenza continua e risultano privi del necessario supporto familiare o per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile.

Viene offerto un sostegno di lungo periodo ed un aiuto alla persona disabile e alla sua famiglia, fornendo ospitalità, assistenza, educazione, mantenimento e riabilitazione.

Il servizio comprende interventi socio-sanitari volti all'acquisizione e/o potenziamento di autonomie della vita quotidiana, al mantenimento e potenziamento delle abilità residue e all'integrazione sociale dell'ospite.

L'accesso al servizio è, di norma, mediato dai servizi sociali del Comune di residenza o da altro ente a tal fine delegato (Consorzi dei Servizi Sociali, Ambiti, Ats, ecc.)

La struttura organizzativa della RSD, di piccole dimensioni e di carattere comunitario, garantisce una buona qualità della vita agli ospiti, ed è progettata per rispondere al problema del cosiddetto "Dopo di Noi", in un'ottica di accoglienza di persone a disabilità acquisita che perdono il sostegno dei famigliari.

- Collegamento con la Riabilitazione Psichiatrica

Le persone che, a causa di lesioni cerebrali, riportano esiti che comportano patologie psichiatriche, oggi, non trovano accoglienza e assistenza nelle "tradizionali" strutture d'assistenza e riabilitazione della provincia e della regione.

La RSD di Serina sviluppa interventi per persone che, a seguito dell'evento traumatico, presentano disturbi del comportamento. Si collega con le strutture presenti sul territorio accreditate per il trattamento delle patologie psichiatriche, garantendo il servizio di assistenza e riabilitazione. Un servizio a carattere innovativo che si sviluppa, quindi, nelle azioni di raccordo con l'area della salute mentale.

L'azione sperimentale è resa possibile dalle competenze congiunte della Comunità Psichiatrica della Cooperativa La Bonne Semence della RSD, presenti nella struttura di Serina. La presa in carico e il trattamento delle persone con lesioni cerebrali con esiti psichiatrici si realizza attraverso la coniugazione degli interventi e della collaborazione delle equipe riabilitative.

LE ATTIVITA' RIABILITATIVE E DI MANTENIMENTO

Presso la RSD si realizzano attività riabilitative, di mantenimento ed animative articolate secondo il progetto riabilitativo individuale. All'interno di esso vengono

definiti i bisogni, gli obiettivi, i tempi e gli strumenti riabilitativi, che vengono poi concretizzati in laboratori.

I laboratori raggruppati in macro aree sono:

- riabilitazione ecologica con attività strumentali propedeutiche alla riacquisizione delle competenze legate alla vita quotidiana (ADL): cura di sé, gestione ed organizzazione spazio-temporale, utilizzo di strumenti legati alla vita quotidiana, organizzazione personale, ecc.
- attività pratico-manuali individuali o strutturate in piccoli gruppi che favoriscano l'acquisizione e/o il potenziamento di semplici processi operativi, l'utilizzo di strumenti (computer, telefono,...), l'organizzazione e gestione del tempo e spazio di lavoro;
- attività espressive realizzate in piccoli gruppi che favoriscono la condivisione e l'elaborazione dei

vissuti personali, la ridefinizione della propria identità, la presa di coscienza del proprio corpo e il potenziamento della comunicazione non verbale (laboratorio emozioni, autobiografia e di espressione corporea);

- interventi di riabilitazione cognitiva per sviluppare, potenziare o mantenere l'attenzione, la concentrazione, la memoria, l'orientamento spazio-temporale, l'utilizzo dell'orologio e del denaro.

Le attività ludiche e del tempo libero hanno l'obiettivo di favorire la costruzione di un clima socializzante che permetta di elaborare il senso dello stare insieme e favorire momenti di svago e divertimento, accrescendo un proprio bagaglio culturale ed esperienziale.

SEZIONE III

ALTRI SERVIZI

Sostegno psicologico alla persona e ai familiari.

Il servizio è finalizzato al supporto nella ridefinizione di un nuovo senso di sé in relazione ai vissuti, alla progettualità, alle aspettative future, alle attuali limitazioni e potenzialità.

L'obiettivo è ricreare una continuità nella vita della persona e dei propri familiari passando attraverso l'adattamento degli esiti permanenti di malattia, fino ad arrivare a poter convivere con le proprie limitazione e con un nuovo senso d'identità.

Valutazione neuropsicologica.

Dopo una lesione cerebrale è frequente il riscontro di menomazioni della sfera cognitiva e comportamentale. Tale area è quella più strettamente correlata con l'intima struttura della personalità di un individuo e, quindi, con il suo modo di essere e di relazionarsi, sia nella sfera delle relazioni private che nei rapporti sociali più allargati.

I disturbi più frequentemente osservati quali esiti delle GCA riguardano:

- ✓ disfunzioni ed inefficienze nell'elaborazione delle informazioni (capacità attentive e mnestiche, abilità linguistiche, percezione spaziale e abilità prassiche)
- ✓ inefficienze delle funzioni esecutive (abilità di selezione, programmazione, organizzazione e verifica di azioni finalizzate al conseguimento di un obiettivo)
- ✓ inefficienze della condotta sociale (apatia, abulia, anosognosia, disforia, aggressività, disinibizione, impulsività, discontrollo emotivo,...).

Riabilitazione neuropsicologica.

Il servizio è rivolto a persone con disturbo cognitivo-comportamentale documentato da una valutazione e diagnosi neuropsicologica.

L'obiettivo generale della riabilitazione neuropsicologica è migliorare l'adattamento funzionale del paziente nonostante il danno cerebrale subito potenziando le autonomie e l'integrazione psicosociale.

Oggetto della riabilitazione neuropsicologica è creare una stimolazione ambientale con un approccio olistico ed individualizzato, che ponga attenzione e risponda ai bisogni cognitivi, emotivi, motivazionali e sociali conseguenti ai danni cerebrali.

Il programma di riabilitazione neuropsicologica è individualizzato, integrato con le attività riabilitative realizzate presso la RSD e, dove possibile, concordato e monitorato, con le strutture ospedaliere e sanitarie di riferimento del paziente.

Gruppo di auto-muto-aiuto per familiari e parenti

Il Gruppo si ritrova una volta al mese ed è coordinato da un counselor della Cooperativa ProgettAzione. L'obiettivo del gruppo è creare un clima di sostegno e mutuo aiuto favorendo la condivisione delle esperienze e dei vissuti, riflettendo sulle modalità di gestione di situazioni problematiche e sull'efficacia dei risultati.

Segretariato sociale

Presso la RSD è attivo un servizio di segretariato sociale, che offre consulenza ed accompagnamento nei rapporti con i Servizi sociali di base e con gli specialisti di riferimento del paziente.

Il servizio supporta la famiglia nella gestione di pratiche per ausili, certificazioni (invalidità, accompagnamento, collocamento mirato,...) e richiesta voucher o buoni sociali.

Incontri con operatori di riferimento

Il Servizio prevede il raccordo con assistenti sociali, medici e terapisti che hanno o hanno avuto in carico la persona durante il percorso riabilitativo. Il fine è costruire un progetto di vita che tenga in considerazione la persona nella sua globalità per facilitare il pieno recupero funzionale e il reinserimento sociale.

MODALITÀ DI ACCESSO

Le modalità di presa in carico seguono le indicazioni regionali per le strutture RSD. Indicativamente il servizio si attiva dopo una richiesta formale delle strutture sanitarie, della famiglia o dei servizi sociali di base.

Dopo un primo incontro di presentazione e raccolta dati, le richieste sono vagliate dall'équipe multidisciplinare che, se ritenute compatibili con i servizi offerti, attiva la procedura di presa in carico.

Che prevede:

- ✓ definizione delle caratteristiche del servizio più idoneo;

- ✓ definizione dei tempi e delle modalità d'ingresso

Entro due settimane dall'ingresso in struttura viene steso il Profilo Dinamico Funzionale e definito il Progetto Educativo Individualizzato, strumenti che vengono condivisi con la persona, i suoi familiari e, se presenti, i servizi sociali di base o specialistici e i referenti medici di riferimento.

Nel caso non fossero disponibili posti presso la RSD il richiedente viene iscritto nella Lista d'attesa. I criteri di accesso alla struttura sono definiti in funzione della data d'iscrizione ed alle condizioni cliniche dell'utente.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

La persona viene dimessa in seguito a:

- ✓ interruzione del percorso da parte del soggetto e/o dei familiari;
- ✓ rientro in famiglia;
- ✓ inserimento presso altra struttura;
- ✓ passaggio al CDD (Centro Diurno Disabili) della Cooperativa ProgettAzione o altro Ente accreditato.

La famiglia e l'utente vengono accompagnati durante l'intero percorso della dimissione, sia rispetto ad un rientro in famiglia sia in altra struttura, accompagnandoli nella scelta più idonea e garantendo il periodo necessario per trovare una sistemazione idonea.

Viene inoltre rilasciata una relazione di dimissione completa di tutti gli interventi riabilitativi svolti nel periodo di degenza, in tutte le aree valutate, ed una relazione medica di dimissione.

SEZIONE IV

L'EQUIPE

L'équipe di lavoro, è prettamente legata alla valenza riabilitativa e di mantenimento fisico e cognitivo degli ospiti.

E' composta da personale specialistico nelle figure dello psicologo e del neuropsicologo, da personale educativo (educatori professionali, terapisti della riabilitazione psichiatrica, terapisti occupazionali), tecnici della riabilitazione fisica, cognitiva e logopedica ed assicura la presenza di ausiliari socio assistenziali e figure professionali dell'area infermieristica.

L'equipe si completa con figure professionali legate ai progetti individualizzati e di laboratorio, come maestri d'arte

In particolare l'equipe è così declinata:

- personale specialistico, Psicologo –Neuropsicologo: n. 3
counsellor 1
- personale educativo: n. 3
- personale assistenziale, ASA e OSS: n. 9
- personale infermieristico: n. 3
- personale riabilitativo (fisioterapista, logopedista): n. 3
- Medici (Medico di struttura, psichiatra, neurologo): 2

Guardarobiere 7

L'equipe multidisciplinare si incontra con cadenza quindicinale per confrontarsi rispetto alle tematiche emerse nell'rsd e per stabilire il piano di intervento dei singoli utenti.

Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento personale, appeso nella bacheca di ingresso.

FORMAZIONE

La politica del personale, inclusa la formazione, la competenza e il benessere dello stesso è considerata un elemento fondamentale per Cooperativa Progettazione. L'attività formativa degli ultimi anni ha permesso di utilizzare in modo più appropriato le risorse umane ma anche di fornire quelle competenze minime necessarie per una buona presa in carico delle persone con disabilità.

ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health, OMS 2001)

La RSD di Serina, in conformità con i servizi di Cooperativa Progettazione, opera utilizzando la classificazione ICF.

L'utilizzo dell'ICF nei servizi riabilitativi ha il preciso scopo di superare la "frammentazione" dell'azione di cura, incentrata su organi o disfunzioni, per accogliere il concetto di presa in carico globale della persona che diventa così protagonista, insieme ai professionisti e ai suoi familiari, del proprio progetto.

Alla base di questo sta il diritto di ogni persona, a fronte di qualunque menomazione e/o disabilità che ne alteri, anche transitoriamente, l'autonomia e l'autosufficienza, di poter ricevere una valutazione diagnostica, una prognosi e un trattamento condiviso e verificabile, globalmente correlato alla complessità bio-psico-sociale della persona stessa.

Questo approccio di cura si rifà alla nuova classificazione ICF, pubblicata dall'OMS nel maggio 2001. L'ICF negli ultimi anni ha radicalmente mutato il significato delle precedenti classificazioni, sottolineando il ruolo prioritario dell'ambiente e arrivando a definire la disabilità come una condizione di salute in un ambiente sfavorevole.

Il modello proposto dall'ICF ed utilizzato dagli operatori della Cooperativa Progettazione, ha due peculiarità fondamentali:

- focalizza l'attenzione sulla "qualità di vita" delle persone affette da una patologia e/o dai suoi esiti;
- integra un modello medico e un modello sociale cercando di uniformare gli approcci, che in passato e in parte ancor oggi, sono sempre stati considerati, nonostante la stretta interdipendenza, come paralleli e con pochi punti di contatto e scambi reciproci.

FASCICOLO SOCIO SANITARIO INDIVIDUALIZZATO

Il fascicolo sanitario individualizzato è uno strumento di lavoro importante per programmare, realizzare e monitorare gli interventi concordati con l'utente ed i familiari.

È composto da tre cartelle: clinica, progettuale e sociale che contengono tutti i dati necessari durante il percorso riabilitativo.

Il FASAS è archiviato presso l'RSd in luogo apposito, chiuso a chiave, e di accesso esclusivo agli operatori ed inoltre è conservato in apposita cartella clinica informatizzata.

Alle dimissioni il FASAS è custodito ed archiviato negli uffici dell'Rsd ed in locali accessibili al Coordinatore ed ai responsabili dell'Rsd.

È possibile richiedere da parte di chi avente diritto copia di alcuni documenti del FASAS previa richiesta al Coordinatore della struttura, e comunque con un preavviso di quindici giorni. I documenti verranno consegnati nel giro di quindici giorni.

La richiesta deve essere fatta tramite mail a: segreteria@cooperativaprogettazione.it

Il rilascio di copie in carta semplice è subordinato al pagamento del costo di riproduzione (0,15 euro a foglio).

GIORNATA TIPO

La giornata tipo della RSD di Serina ha scansioni temporali definite.

Giornata tipo:

7,30 – 8,00	Sveglia;
8,00 – 9,00	Pulizia personale, colazione;
10.00 – 10,30	Lettura giornale e confronto di gruppo;
10.00 - 11.30	Laboratori strutturati;
11.30 – 12.15	Preparazione pranzo ed attività non strutturate;
12.15 – 13.00	Pranzo;
13.00 – 14.30	Attività non strutturate;
14.30 – 17.00	Laboratori strutturati;
17.00 – 17.30	Chiusura della giornata;
17,30 – 19,00	Preparazione cena e attività non strutturate;
19,00 – 20,00	Cena;
20,00 – 22,00	Attività di gruppo o ricreative.

I laboratori strutturati seguono una programmazione semestrale con obiettivi generali che accolgono bisogni, aspettative ed interessi delle persone che vi partecipano.

La struttura è dotata di una cucina a supporto dei percorsi di riabilitazione ecologica che consente la preparazione dei cibi, della tavola e la realizzazione di piccole attività domestiche.

Le attività non strutturate hanno la finalità di sviluppare le capacità di gestione ed organizzazione del proprio tempo coltivando interessi, hobby e relazioni sociali.

Le attività vengono svolte in piccoli gruppi con la presenza di un operatore e secondo il modello del cooperative learning.

Durante la giornata, con programmazione mensile si svolgono colloqui psicologici di sostegno a cadenza quindicinale per ogni utente come da progetto individualizzato.

COSTI

La retta giornaliera socio-assistenziale è di €75,00 (Iva esclusa).

La retta giornaliera deve essere liquidata dall'ospite (se avente la capacità) o dal Comune di sostegno, che potrà rivalersi economicamente sulla famiglia di origine dell'ospite o da altro ente.

Da sommarsi alla retta mensile, e laddove l'utente sia in grado di effettuare uscite sul territorio, è prevista la liquidazione di una franchigia (somma gestita dal Coordinatore del servizio di € 50 mensili) per spese dell'ospite non comprese nella retta. Per la retta e per la franchigia versata, verrà rilasciata ricevuta. L'ospite o il suo garante, può chiedere agli uffici amministrativi della residenza, di consultare l'elenco delle spese sostenute all'interno della franchigia versata.

Si precisa che la retta giornaliera è dovuta anche nei casi di assenza dell'ospite dalla residenza, quando il mancato pagamento non è concordato con la R.S.D.; ovvero per rientra a domicilio non concordati.

La quota sanitaria viene erogata direttamente dalla Regione alla struttura. La retta comprende qualsiasi spesa legata al vivere in R.S.D. ad eccezione di quanto espressamente indicato nel successivo paragrafo.

Agli ospiti che hanno residenza fuori dall'ambito della Regione Lombardia, verrà applicata una retta giornaliera composta dalla retta giornaliera socio-assistenziale sommato al valore economico liquidato dalla Regione Lombardia per gli ospiti delle R.S.D. appartenenti alla classe "1" SIDI (scheda individuale del disabile, adottata dalla Regione Lombardia quale modalità di rilevazione delle fragilità e delle capacità del disabile ospite).

Spese non comprese nella retta:

Non è compreso nella retta il servizio di lavanderia che viene direttamente fatturato all'ospite con un valore di 68 euro mensili.

Non sono, inoltre, comprese nella retta versata dall'ospite: biglietti per ingressi in occasione di uscite e gite (es. stadio, cinema...); spese alberghiere e di trasporto sostenute durante gite o soggiorni organizzati dalla R.S.D., oltre alle spese per il personale per l'assistenza, eccedente quanto stabilito e riconosciuto dalla normativa; qualsiasi trasporto (compreso ambulanza) non gestito direttamente dalla residenza; attività esterne non previste dalla R.S.D. (es. equitazione per disabili ...); cura dei denti in ambito privato extra ospedaliero; cura dei capelli, se fatta da barbieri o parrucchieri; cura di piedi e delle mani oltre, a quanto normalmente previsto; qualsiasi acquisto di capi di abbigliamento (es. biancheria personale, indumenti, scarpe...); consumi di bevande ed alimenti fuori dai pasti principali; consumo di pasti in strutture di ristorazione

esterne; acquisto di materiale d'uso personale (es. sigarette, articoli da toilette particolari...); utilizzo di lavanderia esterna da parte dell'ospite; acquisto di prodotti in farmacia non classificabili come medicinali (es. medicine da banco); in caso di ricovero ospedaliero, l'assistenza alla persona sulle 24 ore.

Durante il ricovero vengono garantiti: l'accompagnamento in pronto soccorso, il cambio giornaliero degli indumenti, l'igiene personale ed il rapporto con i medici, nei limiti stabiliti dalla normativa per l'assistenza dovuta all'ospite secondo la classe di appartenenza; consulto di medici specialistici in ambito privato non previsto dal Direttore Sanitario della R.S.D.; trattamenti terapeutici esterni alla R.S.D., non previsti dal Direttore Sanitario.

Nessun corrispettivo viene chiesto dalla R.S.D., per lo svolgimento di tutte le pratiche e le procedure preliminari necessarie ai fini dell'ingresso dell'utente in residenza.

Il Contratto di ingresso può prevedere:

- periodi di distacco progressivo funzionale accompagnamento ed avvicinamento alla residenzialità che consenta di individuare percorsi legati al “dopo di noi”-
- periodi di residenzialità con tempi diversificati che garantiscano il rientro parziale in famiglia, per sostenere la funzione di genitore anche in presenza di grave disabilità acquisita.

Rilascio della dichiarazione prevista DGR 26316/1997

Annualmente la Struttura provvede al rilascio, all’Ospite o al familiare che ne esercita la tutela o altre forme di assistenza, di apposita dichiarazione indicante le componenti della retta riguardante le prestazioni sanitarie e non sanitarie, sulla base della propria contabilità analitica, seguendo le indicazioni regionali.

Assicurazione:

Gli utenti sono coperti, per tutta la durata del trattamento riabilitativo in RSD, da una polizza assicurativa di responsabilità civile stipulata da Cooperativa Progettazione Sociale ONLUS.

Controversie

È sempre possibile, per reclami o controversie sull’erogazione del servizio, rivolgersi in prima battuta agli uffici proposti di pubblica tutela dell’ASST Bergamo Est. L’istanza va presentata presso l’Ufficio di Pubblica Tutela alla mail upt@asst-bergamoest.it

Annualmente viene consegnato il questionario di soddisfazione agli utenti ed ai familiari (qui allegato), ed è sempre disponibile una cassetta all’interno della struttura per raccogliere suggerimenti e reclami, al quale la Cooperativa risponderà nel giro di quindici giorni.

RSD per GCA – Serina - Progettazione C. Sociale

Documenti

Scheda apprezzamenti o reclami		Documento n 05
--------------------------------	--	----------------

Ospite (facoltativo)

<p>Mezzo attraverso il quale perviene il reclamo o l'apprezzamento</p> <p><input type="checkbox"/> telefono <input type="checkbox"/> lettera <input type="checkbox"/> incontro <input type="checkbox"/> altro</p> <p>Cliente</p> <p>Descrizione del problema riscontrato / reclamo / apprezzamento</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Identificazione del servizio / funzione afferente</p> <p>Chi ha ricevuto il Reclamo /Apprezzamento</p> <p>Nome..... Funzione</p> <p>data Firma</p> <p>Eventuale firma del Cliente</p>

data.....

(firma dell'operatore)

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI **OSPITI** DELLA
RSD PER GCA DI SERINA

***IMPORTANTE:** Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda.
Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle
sue personali opinioni.*

DATI PERSONALI

L'ETA' DI CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO E' DI ANNI: (facoltativo)

- 1 non risponde 4 46-60 anni
2 fino a 30 anni 5 60 anni o più
3 31-45 anni

E IL SESSO? 1 maschio 2 femmina

DA QUANTO TEMPO RISIEDA NELLA STRUTTURA? (facoltativo)

- 1 non risponde 4 da 5 a 10 anni
2 meno di 1 anno
3 da 1 a 5 anni

SERVIZI E AMBIENTE DELLA STRUTTURA

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica l'accoglienza in struttura?					
Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?					
Come valuta il grado di igiene degli ambienti?					
Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?					
Come giudica la tranquillità e il comfort personale?					
Come giudica la segnaletica all'interno della struttura (indicazione dei bagni, infermeria, studi medici)?					
Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura?					

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 e s.m.i, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica i limiti agli orari di visita?					
Come giudica l'organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, attività, ecc.)?					
Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti?					
Come giudica i servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità)?					
Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo) ed il servizio ai pasti?					
Come giudica la professionalità del personale di cucina durante la dispensa dei pasti?					
Come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?					

ASSISTENZA DEL PERSONALE

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?					
<ul style="list-style-type: none"> • Personale riabilitativo (fisioterapista, logopedista, educatrice, psicologa) 					
<ul style="list-style-type: none"> • Personale assistenziale sanitario (OSS/ASA, infermieri, medico) 					
Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?					
Considera che il livello delle cure ricevute in struttura sia:					
Come giudica l'attività svolta dai medici nei suoi confronti?					

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica la frequenza delle visite mediche?					
Come giudica gli interventi messi in atto per prevenire ulteriori malattie e ricadute e le informazioni (spiegazioni circa l'uso e l'importanza dei farmaci, delle diete e degli esercizi fisici) che Le hanno fornito?					
Come giudica l'assistenza ricevuta dal personale infermieristico e dagli operatori socio-sanitari (sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)?					
Come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?					
Come giudica l'assistenza ricevuta dai fisioterapisti (sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)?					
In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene)?					
Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in sua presenza, è stato:					
Come giudica il servizio educativo (attività proposte, attività di gruppo)?					

PRESTAZIONI UFFICI

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica il servizio Amministrativo (fatturazione, comunicazioni)?					
Come giudica la sollecitudine e la cortesia del personale degli uffici amministrativi nel rispondere alle richieste?					

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica complessivamente i servizi che le sono stati offerti?					

Qualche altra considerazione su aspetti generali della vita in struttura.

Ha avuto problemi con gli altri ospiti della sua stanza?

sì no

Se sì, di che tipo?

rumore sovraffollamento altro _____

Ha avuto problemi per le visite da parte dei suoi parenti o amici?

sì no

Se sì, di che tipo?

troppi visitatori difficoltà con gli orari mancanza di spazio
 altro _____

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti:

Da ultimo, Le chiediamo cortesemente di voler segnalare da chi è stato compilato il questionario:

direttamente dal residente da un parente
 dall'utente con l'aiuto di un parente dall'utente con l'aiuto di un operatore

Data _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI **FAMILIARI** DEGLI OSPITI DELLA RSD PER GCA DI SERINA

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

QUAL'E' L'ETA' DEL SUO FAMILIARE OSPITE DI QUESTA RSD? (facoltativo)

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1 non risponde | 4 46-60 anni |
| 2 fino a 30 anni | 5 60 anni o più |
| 3 31-45 anni | |

E IL SESSO? 1 maschio 2 femmina
3 non risponde

QUANDO IL SUO FAMILIARE E' ENTRATO COME OSPITE IN QUESTA RSD? (facoltativo)

|__|__| mese |__|__|__|__| anno

E' SODDISFATTO DEL MODO IN CUI IL SUO FAMILIARE E' STATO ACCOLTO DURANTE I PRIMI GIORNI DI PERMANENZA NELLA RSD?

- | | |
|--------------|--------------|
| 1 molto | 4 molto poco |
| 2 abbastanza | 5 non so |
| 3 poco | |

LE VANNO BENE GLI ORARI DI APERTURA DELLA RSD PER LE VISITE AGLI OSPITI?

- | | |
|--------------|--------------|
| 1 molto | 4 molto poco |
| 2 abbastanza | 5 non so |
| 3 poco | |

GLI ORARI IN CUI SI MANGIA IN QUESTA RSD LE SEMBRANO:

- | |
|---------------------------------------|
| 1 adeguati |
| 2 inadeguati, si mangia troppo presto |
| 3 inadeguati, si mangia troppo tardi |
| 4 non so |

SECONDO LEI IL PERSONALE E' NUMERICAMENTE ADEGUATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE?

- | | |
|--------------|--------------|
| 1 molto | 4 molto poco |
| 2 abbastanza | 5 non so |
| 3 poco | |

SECONDO LEI IL PERSONALE E' PROFESSIONALMENTE PREPARATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE?

- | | |
|--------------|--------------|
| 1 molto | 4 molto poco |
| 2 abbastanza | 5 non so |
| 3 poco | |

RITIENE DI POTER AVERE DAL PERSONALE LE INFORMAZIONI CHE DESIDERA SULLE CONDIZIONI DEL SUO FAMILIARE IN MODO SODDISFACENTE?

- | | |
|--------------|--------------|
| 1 molto | 4 molto poco |
| 2 abbastanza | 5 non so |
| 3 poco | |

SI SENTE SOSTENUTO E AIUTATO DAL PERSONALE NELL'AFFRONTARE LA MALATTIA DEL SUO FAMILIARE?

- | | |
|--------------|--------------|
| 1 molto | 4 molto poco |
| 2 abbastanza | 5 non so |
| 3 poco | |

SI SENTE COINVOLTO DAL PERSONALE (MEDICI, INFERMIERI E ASSISTENTI) NELLE CURE DEL SUO FAMILIARE?

- | | |
|-------------|----------|
| 1 sempre | 4 mai |
| 2 spesso | 5 non so |
| 3 raramente | |

DESIDEREREBBE ESSERE:

- | |
|----------------------------|
| 1 più coinvolto di adesso |
| 2 meno coinvolto di adesso |
| 3 va bene così |

COME GIUDICA IL COSTO DELLA RETTA RISPETTO AL SERVIZIO CHE RICEVE IL SUO FAMILIARE?

- | | |
|----------|----------|
| 1 alto | 3 basso |
| 2 giusto | 4 non so |

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL' ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE RICEVE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Cure mediche					
Cure infermieristiche					
Cure di assistenza (ASA/OSS)					
Fisioterapia					
Logopedista					
Educativa					
Assistenza psicologica					

COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Medici					
Infermieri					
Personale di assistenza (ADB)					
Fisioterapisti					
Educatori					
Logopedisti					
Psicologi					

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALL' ENTE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Servizio amministrativo					
Servizio lavanderia/guardaroba					
Servizio di pulizia					

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Tutela riservatezza					
Rapporto con i coordinatori/responsabili					
Partecipazione al progetto					
Chiarezza della Carta dei Servizi					

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI ORGANIZZATIVI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Personalizzazione camera					

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Comfort degli ambienti					
Varietà menù					
Risposta alle esigenze alimentari					
Spazi di intimità e privacy					

HA AVUTO PRECEDENTI ESPERIENZE IN ALTRE STRUTTURE?

- 1 non risponde
- 2 si
- 3 no

LE E' MAI CAPITATO DI AVERE SEGNALATO ALLA RSDA/RSA PROBLEMI O DISSERVIZI PARTICOLARI?

- 1 spesso
- 2 raramente
- 3 mai

SE LE E' CAPITATO, CHE TIPO DI PROBLEMI ERANO

SE LE E' CAPITATO, E' SODDISFATTO DI COME LA RSD RISOLVE LAMENTELE O PROBLEMI PARTICOLARI?

- 1 Molto
- 2 abbastanza
- 3 poco
- 4 molto poco
- 5 non so

RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, COMPLESSIVAMENTE, LA SUA OPINIONE SU QUESTA RSD E':

- 1 migliore di quanto pensassi
- 2 esattamente come me l'immaginavo
- 3 peggio di quanto pensassi
- 4 non so

QUAL'E' LA COSA CHE APPREZZA DI PIU' DI QUESTA RSD?

E QUELLA CHE LE PIACE MENO?

Se desidera esprimere altri pareri o suggerimenti per migliorare il servizio, lo faccia qui di seguito

PER FINIRE LE CHIEDIAMO ALCUNI DATI

CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO?

- 1 il/la coniuge dell'ospite in Istituto
- 2 il figlio/la figlia dell'ospite in Istituto
- 3 la sorella/il fratello dell'ospite in Istituto
- 4 altro parente dell'ospite in Istituto
- 5 altra persona

L'ETA' DI CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO E' DI ANNI: (facoltativo)

- 1 non risponde
- 2 meno di 40 anni
- 3 40-54 anni
- 4 55-69 anni
- 5 70 anni o più

E IL SESSO? 1 maschio 2 femmina (facoltativo)

QUAL'E' IL TITOLO DI STUDIO DI CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO? (facoltativo)

- 1 non risponde/errore
- 2 elementare/media
- 3 superiore 2/3 anni
- 4 superiore 5 anni
- 5 laurea

OGNI QUANTO VIENE IN STRUTTURA? (facoltativo)

- 1 quasi tutti i giorni
- 2 circa una volta a settimana
- 3 circa 1-2 volte al mese
- 4 meno di una volta al mese

COMPLESSIVAMENTE LEI QUANTO E' SODDISFATTO DI COME LA RSD ASSISTE IL SUO FAMILIARE?

- 1 molto
- 2 abbastanza
- 3 poco
- 4 molto poco

Data _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE...



DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 e s.m.i. si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.