



R.S.A. "OGLIASTRA"
COMUNITA' INTEGRATA "OGLIASTRA"
TORTOLÌ (NU)



Universiis Società Cooperativa Sociale
Universiis Social Cooperative

Sede legale e direzione Generale:

Udine
Via Cividina, 41/a
Tel. +39 0432 478382 - Fax +39 0432 478345
Partita IVA 01818390302
universiis@universiis.it
universiis@pec.universiis.it

www.universiis.it

Azienda Socio Sanitaria Locale
n. 4 dell'Ogliastra

R.S.A Ogliastra
Residenza Sanitaria Assistenziale

Tortolì (NU)
Viale Europa n.2, località La Sughereta
Tel. +39 0782 664042 - Fax +39 0782 664533
ogliastra@universiis.com



Indice

La filosofia
Che cos'è la Carta dei Servizi
Tipologia del presidio
Descrizione della struttura
Tipologia di utenza ed eleggibilità
Gli organi
I servizi generali
I servizi alla persona
Modalità di accesso e di dimissioni
Accoglienza
Altri servizi
La giornata tipo
Rapporti fra gli Ospiti
Rapporti con il personale della R.S.A.
Disciplina del volontariato
Donazioni
Sistema di valutazione della soddisfazione
Sicurezza sul lavoro e Privacy
Carta dei diritti dell'ospite

La filosofia



La filosofia della R.S.A. "Ogliastro" è quella di dare risposte altamente qualificate, che partono dai bisogni della persona anziana e ne rispettano l'individualità. Il trattamento de-gli Ospiti è improntato ai principi del rispetto fisico e morale della persona umana, evitando ogni comportamento od azione che possa ledere la dignità degli stessi.

Finalità specifiche sono quelle di assicurare un costante mantenimento degli Ospiti garantendo prestazioni di carattere assistenziale, sanitario e riabilitativo, per far fronte ad ogni loro esigenza fisica, psichica, sociale e

religiosa; favorire la socializzazione tramite servizi d'animazione socio-culturale, di attività motorie e ludico-manipolative, od altri ritenuti idonei allo sviluppo di sinergie e politiche sociali; coinvolgere gli Ospiti nella vita della collettività per rendere più serena la loro permanenza e più agevole il loro reinserimento nel proprio contesto familiare e sociale; garantire la maggiore autonomia e privacy possibile in relazione alla caratteristica vita di relazione della struttura stessa; gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a curare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni e a prevenirne il danno ulteriore; un'assistenza individualizzata orientata alla tutela e al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali e alla promozione del benessere.

Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra Amministrazioni Pubbliche che erogano servizi e cittadini che ne usufruiscono.

Costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra istituzione e cittadino, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Rappresenta, pertanto, un vero e proprio patto scritto che impegna l'Ente ad un costante miglioramento organizzativo e funzionale per tenere in massima considerazione le esigenze del cittadino al fine di garantire il diritto al miglior servizio ottenibile.

Tipologia del presidio

La R.S.A. "Ogliastro" è una Residenza Socio Assistenziale di *Ospitalità Permanente* destinata ad anziani non autosufficienti.

Essa realizza un elevato livello di assistenza sanitaria (medico-infermieristica e riabilitativa), integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiero.

La R.S.A. "Ogliastro" è attualmente autorizzata per 48 posti letto e 12 posti letto di Comunità Integrata per Anziani.

Descrizione della struttura

La R.S.A. "Ogliastra" sita nella zona residenziale di Porto Frailis a meno di un chilometro dal mare, adiacente al parco comunale "La Sughereta", è circondata da un ampio giardino interno in cui gli ospiti possono passeggiare in sicurezza.

L'edificio, privo di barriere architettoniche, dispone di adeguati spazi privati e personalizzati oltre che di ampi spazi comuni ed è composto da:

- PIANO SEMINTERRATO (non accessibile dall'utenza)
- PIANO TERRA
- PRIMO PIANO

AL PIANO TERRA sono disposti i servizi collettivi:

- **Ingresso:** La zona ingresso, che costituisce anche un soggiorno comune, di forma circolare, è molto ampia e ben disposta permette un facile accesso a tutti gli altri locali, costituisce un vero e proprio ambiente ad uso collettivo, punto di riferimento centrale di informazioni per gli ospiti e per i visitatori. Direttamente collegato con la reception e l'ufficio amministrativo.
- **Ufficio amministrativo**
- **Servizi igienici collettivi**
- **Il soggiorno comune** è adibito ad attività di animazione; locale predisposto per migliorare la vita relazionale degli ospiti, adibito per lo svolgimento di attività di animazione collettiva, dotata di televisore e salotto per favorire l'incontro anche con le persone esterne.
- **Sale per la refezione**
- **Sala parrucchiera, barbiere**
- **Ambulatori** indispensabili per il periodico controllo medico degli ospiti e per le prestazioni di tipo infermieristico.
- **Cappella** per il culto.
- **Palestra** con la presenza di figure specializzate in fisioterapia e ginnastica dolce.
- **Locali cucina** e dispensa.

AL PRIMO PIANO si trova una sala d'ingresso; dal corridoio trasversale si diramano due padiglioni perpendicolari di stanze, complessivamente 34 camere da letto di cui 8 camere singole e 26 doppie dotate di bagno riservato, arredamenti moderni e funzionali, e finestra che accede direttamente al giardino circostante e dotata di impianto di chiamata del personale di assistenza.

Inoltre è possibile, per gli ospiti che lo desiderassero, personalizzare la camera con proprie suppellettili, soprammobili, quadri ecc. per rendere più familiare la propria stanza.

Tutti i bagni dispongono di attrezzature e spazi adatti anche a soggetti non autosufficienti, ed eventualmente utenti in carrozzina.

Sono presenti presso la struttura tutti gli ausili necessari agli ospiti durante le loro giornate, sollevatori attivi e passivi, carrozzine, deambulatori, vasca attrezzata per l'igiene personale, materassi antidecubito, ecc.

All'interno è presente la segnaletica che indirizza ai vari servizi sia gli esterni che gli ospiti della residenza, realizzata con cartelli colorati ben visibili e di facile lettura.

Tipologia di utenza ed eleggibilità

Requisito fondamentale per l'accesso in RSA "Ogliastro" è che la persona non autosufficiente, bisognevole di interventi socio-sanitari, si trovi nelle condizioni obiettivamente verificate di non poter usufruire per motivi sanitari e/o sociali dell'assistenza in ambiente familiare.

L'utenza dell'RSA "Ogliastro", così identificata, si caratterizza per la presenza delle seguenti condizioni:

- Età adulta o fase della vita di prevalente interesse geriatrico;
- Sensibile perdita dell'autosufficienza nelle attività della vita quotidiana;
- Condizioni sanitarie connotate da comorbidità, severità e instabilità clinica, non tali da richiedere cure intensive ospedaliere;
- Condizioni sociali che non consentono la permanenza a domicilio sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali;
- Necessità di assistenza tutelare comprensiva del mantenimento dei contatti sociali e di programmi di animazione;
- Esigenza di proseguimento di trattamenti riabilitativi in fase estensiva nel quale si configuri l'indicazione per un centro di riabilitazione globale a ciclo continuativo.

L'inserimento dell'ospite nella RSA "Ogliastro" viene valutato in relazione a fattori sanitari e sociali, considerati nella loro globalità e nel complesso delle loro interrelazioni, utilizzando apposite scale di valutazione multidimensionale, validate a livello nazionale e/o internazionale.

Tale valutazione, propria della Unità di Valutazione Territoriale (U.V.T.) si configura come un'operazione dinamica e continua e che segue il paziente nel suo percorso assistenziale nella rete dei servizi territoriali e ne verifica nel tempo l'evoluzione.

Gli organi

La gestione della R.S.A. "Ogliastro" è stata affidata, a seguito di esperimento di gara d'appalto, dalla ASL n. 4 di Lanusei, alla Universiis Società Cooperativa Sociale (Ente Gestore) che si occupa di:

- programmare ed attivare il funzionamento della R.S.A.;
- stabilire, al fine di garantire la continuità dei servizi e di consentirne un'ottimale erogazione, le modalità secondo le quali collegare le attività assistenziali che competono alla R.S.A. con quelle svolte da altre istituzioni e servizi socio – assistenziali e sanitari, presenti sul territorio di riferimento;
- determinare la composizione e modifica dell'organico del personale;
- mettere a disposizione della R.S.A. il personale e le attrezzature necessarie;
- predisporre e mettere in atto i progetti e i programmi socio – assistenziali e sanitari, tenendo in dovuta considerazione i consigli degli utenti, degli operatori e della famiglia, armonizzandoli con quelli delle istituzioni e dei servizi socio – assistenziali e sanitari presenti sul territorio di competenza;
- esaminare e risolvere i problemi segnalati dalla direzione della struttura, siano essi inerenti alla vita comunitaria nel suo complesso, al singolo Ospite, o all'organizzazione ed alla funzionalità dei servizi e delle prestazioni offerte;
- promuovere ed attuare iniziative socio – culturali e ricreative con il coinvolgimento anche del territorio;

Al **Direttore di Struttura** sono assegnati i compiti fondamentali di organizzazione ed amministrazione della R.S.A.. In particolare:

- collaborare con l'A.S.L. n. 4 di Lanusei negli adempimenti previsti dalla legge e dai regolamenti;
- curare il funzionamento della R.S.A. sulla base delle direttive impartite dalla Direzione Generale dell'Ente Gestore;
- rivestire il ruolo di coordinatore di tutto il personale dipendente dell'Ente Gestore ed impiegato nelle attività all'interno della R.S.A.;

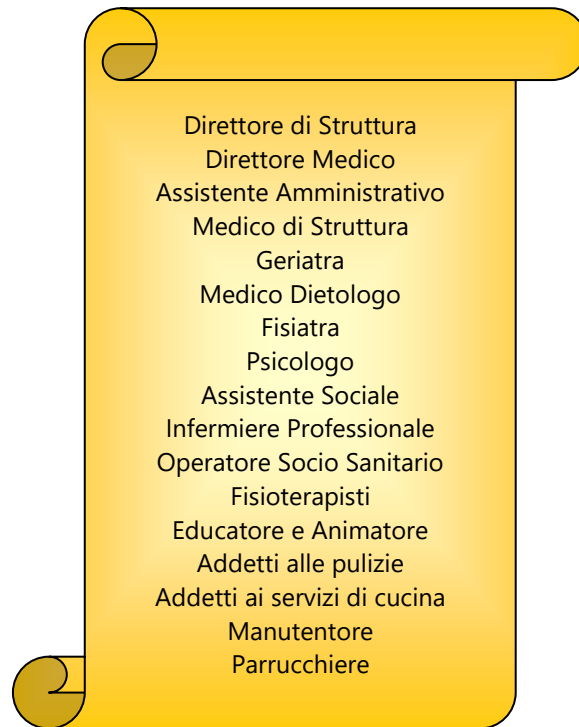
- curare i rapporti con gli Ospiti della R.S.A. e con i loro familiari;
- collaborare con i servizi socio – assistenziali e sanitari del territorio;
- coordinare le attività ricreative interne alla R.S.A.;
- curare le relazioni con il volontariato.

Al **Direttore Sanitario** è affidata la tutela della salute degli Ospiti, primaria responsabilità all'interno della R.S.A., occupandosi di:

- effettuare il monitoraggio costante dello stato di salute degli Ospiti;
- essere responsabile delle cartelle sanitarie degli Ospiti;
- coordinare il personale sanitario;
- intrattenere i rapporti formali ed informali con l'Azienda Sanitaria;
- collaborare con il Direttore di Struttura nell'organizzazione della R.S.A..

Per l'espletamento dei servizi, la R.S.A. si avvale di personale qualificato, in possesso delle necessarie abilitazioni, requisiti ed attestati professionali richiesti dalla normativa regionale e nazionale di settore.

Nello specifico, all'interno della R.S.A. sono presenti le seguenti figure professionali:



Tutto il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento sul quale, oltre alla fotografia, sono indicati il nome e la mansione dell'operatore.

Presso la RSA deve essere costituita una **Unità di Valutazione Interna (UVI)** con compiti di:

- presa in carico globale dell'ospite;
- valutazione continua dell'ospite secondo modalità multidimensionali;
- formulazione e gestione di un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) per ogni singolo ospite;
- interrelazione periodica con l'UVT riguardo l'andamento del progetto ed i risultati conseguiti fino alla dimissione;
- proposta all'UVT di soluzioni alternative per il passaggio dell'utente ad altre forme di assistenza.

I servizi generali

All'atto dell'ammissione sarà assegnato all'Ospite:

- un letto in una camera doppia, dotata di servizi igienici;
- un comodo;
- un armadio per gli effetti di sua proprietà.

Ogni camera è altresì dotata di una scrivania. Tutta la struttura, inoltre, è servita da impianto di condizionamento.

Il Direttore Sanitario e gli altri Medici della R.S.A. hanno facoltà di trasferire l'Ospite in un alloggio diverso da quello assegnato qualora ciò sia richiesto dalla vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell'Ospite medesimo.

Il trattamento alimentare è somministrato secondo adeguate tabelle dietetiche, che tengono conto anche di diete particolari.

Il menù viene elaborato dal Dietologo in collaborazione con il Direttore Sanitario, tenendo conto dei gusti, delle abitudini e delle necessità dietetiche ed alimentari degli Ospiti, oltre che delle specificità stagionali.

In aggiunta ai menù proposti, vengono messe a disposizione anche delle alternative fisse, sia ai primi piatti sia ai secondi piatti.

Nel rispetto delle normative europee l'ente gestore ha adottato l'Hazard Analysis and Critical Control Point (H.A.C.C.P.), metodologia atta a ridurre la probabilità che si verifichino condizioni favorevoli alla contaminazione degli alimenti, mediante l'identificazione, la localizzazione, la valutazione ed il controllo dei potenziali rischi nel "ciclo di vita" dei pasti.

Gli orari delle consumazioni sono indicativamente i seguenti:



Detti orari possono subire delle variazioni stagionali secondo le disposizioni della Direzione della Struttura.

I pasti sono serviti in sala da pranzo. In casi particolari l'Infermiere Professionale può autorizzare il servizio in stanza.

Le persone impossibilitate a farlo, sono aiutate nell'assunzione dei pasti dal personale del reparto o da volontari autorizzati.

E' vietata l'introduzione di cibo e generi alimentari da parte di terzi, se non autorizzata dalla Direzione della Struttura, che ne valuta la compatibilità con le esigenze dietetiche dell'Ospite. E' vietata in particolare l'introduzione di bevande alcoliche.

All'Ospite viene richiesto un corredo personale adeguato e sufficiente, personalizzato con l'apposizione di una etichetta con il numero assegnato dalla Direzione e periodicamente inventariato dal personale assistenziale. Il lavaggio e la stiratura del corredo personale degli ospiti viene garantito dal personale della struttura ed il costo è compreso nella retta.

Il servizio di lavaggio della biancheria piana da letto e varia (asciugamani, ecc.) è affidato ad una ditta specializzata esterna.

Il servizio di pulizia comprende le prestazioni di pulizia, sanificazione e derattizzazione, al fine di garantire, in tutti gli ambienti della R.S.A., un grado ottimale di igiene.

Presso la Segreteria della R.S.A. il **personale amministrativo** è a disposizione degli Ospiti, dei parenti e di chiunque volesse avere informazioni sulla struttura.

I principali servizi offerti sono:

- consulenza relativa alle pratiche di accesso e di dimissioni;
- rilascio del certificato attestante il versamento delle rette di degenza;
- servizio cassa e custodia valori (in caso di decesso dell'Ospite, gli eredi legittimi, per poter ritirare quanto depositato, dovranno presentare una dichiarazione sostitutiva di atto notorio e tutta la documentazione necessaria alla loro individuazione);
- servizio postale (l'amministrazione provvede al ricevimento ed alla spedizione della posta, le cui spese sono a carico dell'Ospite).

I servizi alla persona

L'assistenza sanitaria è garantita dal personale medico presente in struttura giornalmente, in orario diurno, con orario comunicato attraverso idoneo avviso.

Il servizio infermieristico è garantito dalla presenza dell'Infermiere Professionale durante le 24 ore.

I farmaci prescritti sono a carico del Servizio Sanitario/RSA

Il servizio di assistenza sociale e psicologica è fornito da personale in possesso di laurea specialistica ed esperienza in analoghi servizi.

Il servizio assistenziale è garantito da personale qualificato e si sostanzia nelle seguenti prestazioni:

- assistenza tutelare diurna e notturna;
- aiuto nelle attività quotidiane;
- igiene della persona;
- alimentazione ed idratazione;
- attenzione ai recuperi dell'incontinenza.

Il servizio fisioterapico è garantito da personale qualificato e mira alla prevenzione, al mantenimento od al recupero delle capacità motorie e funzionali degli Ospiti.

Le prestazioni fisioterapiche vengono erogate presso l'attrezzata palestra della R.S.A..

L'Ospite può organizzare il tempo libero come più ritiene opportuno.

La struttura mette a disposizione un servizio di animazione che si prefigge lo scopo di sostenere la condizione psicologica, relazionale ed affettiva e di favorire i rapporti interpersonali. Il servizio è erogato da educatori professionali.

Servizio parrucchiere

Gli Ospiti possono usufruire, per la cura della propria persona, dei servizi di parrucchiere. Tali servizi sono compresi nella retta di degenza.

Servizio di pedicure/manicure

Il servizio di pedicure/manicure estetica, non è compreso nella retta ed il suo costo è variabile

Servizio di trasporto

Per visite specialistiche o per lo svolgimento di pratiche che esulano dalle competenze della struttura (es: pratiche di invalidità; partecipazione ad udienze in Tribunale ecc) il trasporto è sempre a carico dell'Ospite; Per le visite ospedaliere o ambulatoriali specialistiche effettuabili con i mezzi della Cooperativa, il servizio è compreso nella retta; quelle da effettuarsi con i mezzi delle Associazioni di Volontariato, rimangono a carico dell'Ospite.

Servizio telefonico

Nella struttura è possibile ricevere telefonate dall'esterno, che saranno dirottate sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

Si possono inoltre effettuare telefonate verso l'esterno, nei casi di urgenza, rivolgendosi al personale di assistenza o a quello amministrativo.

La spesa, in questo caso, è a carico dell'Ospite e varia a seconda della durata.

Servizio di assistenza religiosa

Agli Ospiti che lo desiderano sarà garantito un servizio religioso e l'assistenza del Parroco, con la celebrazione della S.S. Messa di norma al sabato/domenica. Gli orari possono variare durante il periodo estivo.

Orari di visita

Nell'intento di promuovere la vita di relazione e rendere più serena la permanenza nella R.S.A. "Oglastra", la visita agli Ospiti da parte di parenti ed amici o persone dedite al volontariato è sempre gradita.

Al fine di non turbare il regolare svolgersi della vita comunitaria e di garantire la continuità del servizio d'assistenza da parte degli operatori, la Regione ha posto precisi vincoli per quanto riguarda gli orari delle visite:

- i parenti ed i visitatori potranno accedere alla struttura ogni giorno dalle ore 10:00 alle ore 18:00 nelle parti comuni.

Al fine di garantire il regolare svolgimento dell'attività d'assistenza e la privacy degli Ospiti si raccomanda ai parenti e ai visitatori di privilegiare i seguenti orari:

- dalle ore 10.00 alle ore 11:30,
- dalle ore 15.30 alle ore 18.00.

L'accesso alle camere è vietato durante i pasti, la cura e igiene dell'Ospite.

I visitatori non possono accedere alle sale da pranzo durante l'orario dei pasti, salvo specifica autorizzazione o nel caso, autorizzato, di assistenza al pasto.

Deroghe a tali orari per particolari necessità dell'Ospite potranno essere concesse dal Direttore di Struttura.

Modalità di accesso e di dimissioni

La richiesta di inserimento in RSA "Oglastra" viene presentata al Punto Unico d'Accesso operante presso il distretto sanitario di residenza dell'utente da uno dei seguenti soggetti:

- Il soggetto interessato e/o i suoi familiari;
- Il medico di assistenza primaria che ha in cura il paziente;
- L'unità operativa ospedaliera presso cui la persona si trova ricoverata
- Il servizio sociale professionale del Comune di residenza;
- Altre strutture territoriali residenziali in cui il soggetto non autosufficiente è ospitato.

Il Punto Unico d'Accesso sottopone la richiesta all'UVT, che di norma si esprime sull'inserimento degli utenti residenti nel proprio territorio di competenza; qualora l'utente sia ospitato in una struttura ospedaliera o territoriale ubicata in altra A.S.L., la valutazione potrà essere delegata all'UVT nel cui ambito è ubicata la struttura, previ accordi tra le A.S.L. interessate.

Nel caso in cui l'utente provenga dal proprio domicilio o da altra struttura residenziale territoriale, la UVT si pronuncia entro 10 giorni. L'A.S.L. assicura, in caso di bisogni urgenti, una valutazione tempestiva da parte dell'UVT. Qualora il paziente provenga da un reparto ospedaliero, la richiesta di valutazione multidimensionale, da parte dell'unità operativa ospedaliera, dovrà essere effettuata almeno quattro giorni prima della dimissione programmata, con obbligo, per l'UVT, di esprimere un parere entro tre giorni dalla richiesta, onde permettere la dimissione ospedaliera nei tempi previsti.

L'ammissione in RSA è subordinata al parere positivo espresso dall'UVT, che costituisce il presupposto per l'avvio delle procedure di presa in carico dell'assistito, sia da parte dell'A.S.L. sia da parte del Comune di residenza del paziente, anche ai fini della eventuale corresponsione da parte di quest'ultimo della quota della retta prevista dal DPCM 14.11.2001, a copertura delle prestazioni di carattere sociale, quando previste. Secondo quanto previsto da protocollo d'intesa ANCI, Sezione Sardegna –Assessorato all'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale, di cui alla delibera della Giunta Regionale n. 52/12 del 15.12.2004, il Comune di residenza, nel più breve tempo possibile e comunque entro 15 giorni dalla comunicazione da parte del Punto Unico d'Accesso.

Le tariffe relative ai "profili assistenziali di cui alla Tabella A in seguito riportata sono così determinate:

[Redacted content]

TABELLA A CLASSIFICAZIONE DEI PROFILI ASSISTENZIALI

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

La dimissione viene effettuata dal medico di struttura, su proposta dell'UVI in accordo con l'UVT, garantendo il coordinamento con il Punto Unico d'Accesso al fine di favorire le soluzioni assistenziali più appropriate nei confronti del soggetto in dimissione e la continuità del percorso di cura.

Gli accordi tra A.S.L., Comuni e soggetti erogatori obbligatoriamente specificano in maniera puntuale le procedure per le dimissioni al fine di assicurare la continuità del percorso assistenziale.

L'Ospite potrà lasciare la Residenza per brevi periodi a sua discrezione avendo cura di darne preavviso al responsabile della Struttura. Il parente o conoscente che accompagna l'Ospite dovrà inoltre apporre, su apposito registro, la firma per segnalare l'uscita e l'avvenuto rientro in struttura.

In caso di dimissioni per trasferimento, il personale addetto al servizio di assistenza si preoccupa di far pervenire al familiare gli effetti personali e gli indumenti dell'ospite nonché la documentazione completa.

Inoltre, all'atto delle dimissioni viene consegnata una scheda, appunto denominata "Scheda di dimissione", contenente un riepilogo delle condizioni di salute dell'Ospite.

Accoglienza degli Ospiti

L'accoglienza in struttura avviene in presenza del responsabile amministrativo, dello staff medico guidato dal direttore Sanitario e del personale O.S.S. L'ospite viene accompagnato in camera e con lui vengono sistemati gli indumenti e gli oggetti personali. Si invita sempre l'ospite a personalizzare la camera con oggetti, piccoli quadri e suppellettili propri. Successivamente, se l'ospite se la sente, accompagnato dal personale, inizia a fare una prima conoscenza della struttura e degli ospiti presenti.

Successivamente i familiari vengono accompagnati in ufficio per sottoscrivere la scheda di Accordo e altra eventuale modulistica.

Per ogni ospite, dopo l'ingresso, viene impostata una cartella che da quel momento conterrà tutti i dati relativi allo stato di salute dell'anziano e alla evoluzione delle sue condizioni durante la permanenza in struttura. La cartella si comporrà di una parte clinica denominata "cartella sanitaria personale", che potrà anche essere conservata in infermeria, la cui compilazione è di pertinenza dell'infermiere e del medico e che contiene gli aggiornamenti a livello sanitario, e di una parte a carattere socio - assistenziale di competenza dell'équipe multidisciplinare U.V.I.

Questa équipe, composta dal Direttore Sanitario e dai suoi collaboratori, dall'Infermiere Professionale, dallo psicologo e dall'assistente sociale, e dall'operatrice socio - assistenziale (O.S.S.) tutor di riferimento, Responsabile del Servizio Assistenziale, e, ove possibile, dai familiari dell'ospite, predispose il P.A.I. cioè il progetto di intervento personalizzato che l'équipe elabora sull'ospite tenendo conto dei dati presenti nella scheda di valutazione sociale e quelli raccolti dagli operatori nella fase di osservazione dei primi giorni di ricovero.

L'assegnazione delle camere viene fatta dalla Direzione della Struttura, tenendo conto della disponibilità di posti, delle necessità dell'Ospite e del parere dei Medici; La Direzione si riserva la possibilità di trasferire gli Ospiti da una camera all'altra, qualora vi siano giustificati motivi (medici, organizzativi, assistenziali, di pacifica convivenza, ecc.).

In caso di particolare gravità (ad esempio Ospiti che per il loro carattere o per il loro comportamento siano di turbamento all'ordine e all'armonia), per il bene di tutti e per il regolare funzionamento della Struttura, la Direzione si riserva il diritto di dimettere l'Ospite, riversando sui parenti o sull'Ente territorialmente competente la responsabilità di trovare altrove adeguata sistemazione.

Altri servizi

All'interno della R.S.A. "Ogliastra" sono garantiti, inoltre, i servizi di:

Comunità Integrata per Anziani – Questo servizio, ad ospitalità permanente, prevede una prevalente componente socio-assistenziale fortemente integrata con la componente sanitaria di base, riabilitativa ed infermieristica con permanenza anche di lungo periodo.

Il fine principale di questo servizio consiste nel garantire le necessità primarie dell'ospite cercando di prevenire o rallentare un aggravamento nella perdita di autonomia con una corretta gestione degli stimoli in ambiente protetto, allo scopo di favorire attività fisiche, mentali, affettive, relazionali, rendendo meno traumatico il decadimento cognitivo e fisico.

La Comunità integrata è autorizzata per **n. 12 posti letto**.

C.D.I. (Centro diurno integrato) - Il Centro Diurno integrato (C.D.I.) offre un supporto, durante la giornata, a soggetti non autosufficienti attraverso attività di socializzazione, di animazione, di mensa, di assistenza infermieristica e riabilitativa.

Detto servizio è volto a potenziare, mantenere o compensare, abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia individuale nelle attività quotidiane ed al potenziamento delle capacità cognitive e relazionali. Il C.D.I., organizzato all'interno della R.S.A., costituisce una modalità di apertura all'esterno e di integrazione con il territorio.

Il C.D.I. svolge la propria attività dal lunedì al sabato, festivi esclusi, per 8 ore al giorno (dalle 9,00 alle 17,00).

Nel C.D.I. sono garantiti i seguenti servizi:

- assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane;
- attività terapeutico-riabilitativo-educative finalizzate all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità fisiche, cognitive e relazionali;
- attività di socializzazione e ricreativo-culturali;
- prestazioni sanitarie programmate in relazione alle specifiche esigenze dell'utenza, quali ad esempio quelle mediche, infermieristiche, terapeutico-riabilitative;
- somministrazione pasti.

Il C.D.I. è autorizzato per **n. 10 posti**.

Modalità di ammissione/dimissione dal servizio – Retta e costi aggiuntivi

A. AMMISSIONE

- Ammissione ai posti di **Comunità Integrata per Anziani** non autosufficienti

L'accesso ai posti di Casa Protetta per anziani non autosufficienti, avviene:

- *con le stesse modalità di accesso previste per i posti di R.S.A già descritte ed alle quali si rimanda (la richiesta di inserimento viene presentata al Punto Unico d'Accesso operante presso il distretto sanitario di residenza dell'utente. Il Punto Unico d'Accesso sottopone la richiesta all'UVT, che di norma si esprime sull'inserimento degli utenti);*

- Ammissione ai posti di **Comunità Integrata per Anziani** gestiti in regime privato

L'accesso ai posti in regime privato avviene tramite domanda presentata direttamente all'ufficio amministrativo della R.S.A. "Ogliastro" che provvederà a redigere una graduatoria in ordine cronologico delle domande pervenute; sulla base della disponibilità di posti, la struttura si metterà in contatto con gli anziani o i loro familiari ai recapiti indicati sulla domanda e proporrà l'inserimento.

L'accompagnamento in struttura per l'inserimento è a carico dell'anziano o del suo familiare.

- Ammissione ai posti di **C.D.I.**

L'accesso ai posti di C.D.I. segue lo stesso procedimento previsto per l'inserimento in R.S.A. pertanto la richiesta di inserimento viene presentata al Punto Unico d'Accesso operante presso il distretto sanitario di residenza

dell'utente. Il Punto Unico d'Accesso sottopone la richiesta all'UVT, che di norma si esprime sull'inserimento degli utenti.

In seguito a valutazione e a parere favorevole da parte della UVT, la richiesta corredata dalla relativa documentazione viene trasmessa alla Direzione del Presidio, per attivare l'effettivo ingresso.

B. DIMISSIONE

La dimissione può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'ospite;
- decesso;
- dimissione disposta con preavviso da parte della struttura a seguito del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio;
- scadenza dei termini per gli anziani con inserimento temporaneo.

Al momento della dimissione la struttura restituirà tutti i documenti dell'anziano e per gli anziani in regime di temporaneità produrrà lettera di dimissione.

C. RETTA E COSTI AGGIUNTIVI

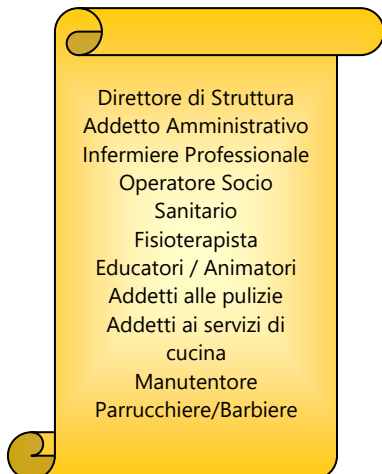
[Redacted content]

II PERSONALE

Per l'espletamento dei servizi, la Comunità integrata per Anziani ed il C.D.I. si avvalgono di personale qualificato, in possesso delle necessarie abilitazioni, requisiti ed attestati professionali richiesti dalla normativa regionale e nazionale di settore.

Nello specifico sono presenti le seguenti figure professionali:

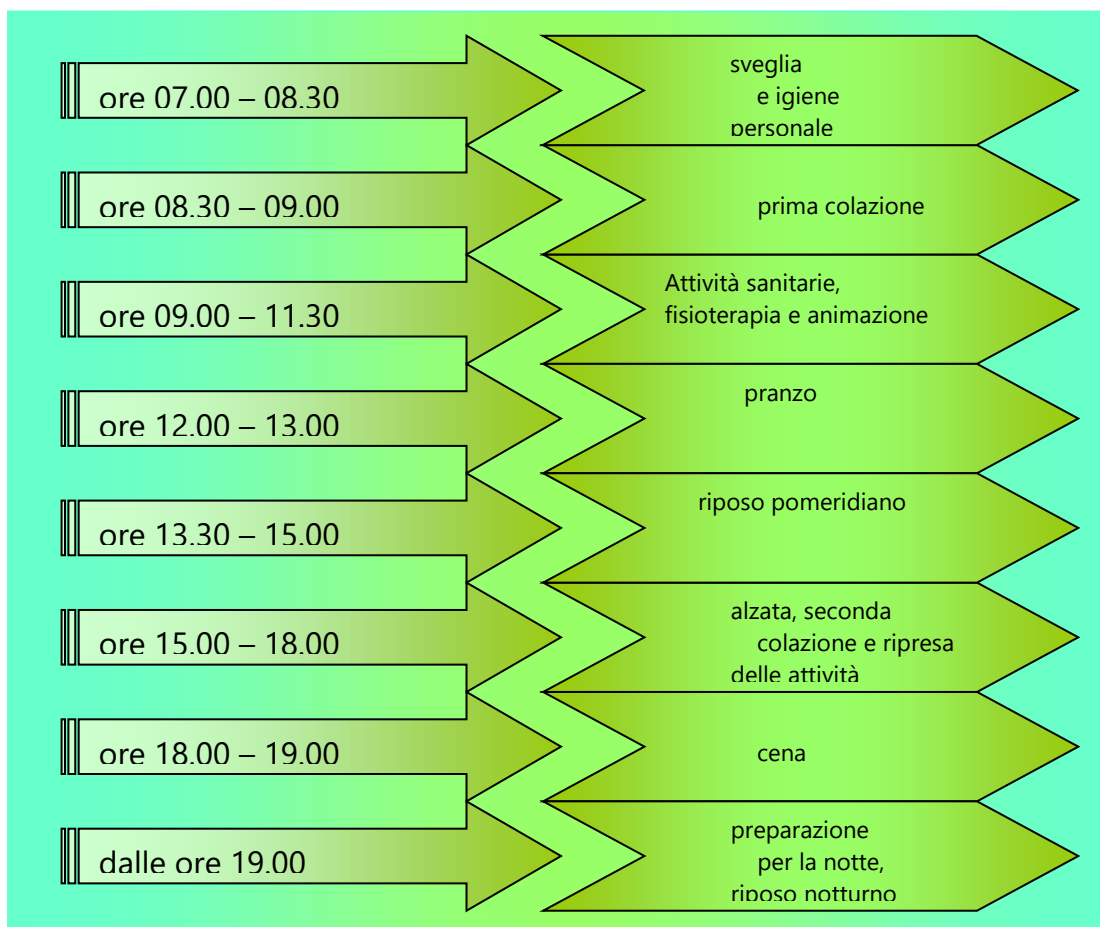
Comunità Integrata per Anziani



C.D.I.



La giornata tipo



Rapporti fra gli ospiti

Ogni Ospite ha diritto di vivere liberamente, nel pieno del rispetto del suo credo religioso, delle sue idee politiche e sociali.

La sua libertà d'azione trova il solo limite nella Libertà degli altri e nell'osservazione delle norme collettive, indispensabili per un buon funzionamento della vita comunitaria.

Rapporti con il personale della R.S.A. "Ogliastra"

All'Ospite è cortesemente richiesto di mantenere con il personale rapporti di rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze al Dirigente Infermieristica o all'Infermiere Professionale Referente.

E' opportuno che sia vietato, per sollecitarne i favori, elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarne.

Disciplina del volontariato

La collaborazione dei volontari (studenti, privati cittadini o associazioni di volontariato) può essere autorizzata purché gli interessati siano adeguatamente informati in merito alle norme che regolamentano il funzionamento interno della struttura (Ospiti e personale).

La richiesta scritta di svolgere attività di volontariato deve essere inoltrata alla Direzione, specificando le prestazioni che si intendono effettuare.

Per ogni persona ammessa al servizio di volontariato deve essere garantita l'assicurazione infortuni sul lavoro con apposita polizza.

Al pari di tutto il resto del personale operante all'interno della struttura, anche i volontari saranno dotati di un tesserino di riconoscimento.

L'intervento di volontariato non obbliga la R.S.A. ad alcun impegno economico, salvo rimborsi per particolari prestazioni ritenute indispensabili alla realizzazione del programma d'intervento (accompagnamento degli Ospiti fuori della struttura).

I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi serio pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della R.S.A..

Il volontario, prima di iniziare la propria attività dovrà sottoscrivere con la Direzione una regolare convenzione.

Donazioni

La R.S.A. può accettare, previo atti specifici (atto d'accettazione da parte del Presidente dell'ente gestore e atto relativo alla volontà di donare) donazioni da parte di privati o enti vari.

Sistema di valutazione della soddisfazione

La rilevazione della qualità percepita all'interno della struttura avviene su due versanti:

- raccolta e trattamento di reclami e segnalazioni presentati dagli Ospiti e/o dai loro familiari e dagli operatori. All'interno della struttura sono presenti una "Cassetta di Reclami" e il "Modulo di reclamo o suggerimento" (Allegato A). La cassetta viene aperta settimanalmente e i reclami in essa trovati vengono immediatamente archiviati e trascritti in un apposito registro. La Direzione si impegna a fornire risposte adeguate entro 15 giorni dalla data di trascrizione;
- somministrazione periodica del "Questionario Soddisfazione per i familiari" (Allegato B) sia agli Ospiti e/o

ai loro familiari, sia agli operatori. I risultati di tale indagine saranno oggetto di discussione con tutto il personale operante all'interno della struttura e verranno pubblicati nell'apposito spazio per le comunicazioni.

Sicurezza sul lavoro e Privacy

SICUREZZA SUL LAVORO

Con il D.Lgs 626/94 e successive modifiche e integrazioni è stato completato il quadro legislativo che impegna le amministrazioni pubbliche e private alla rigorosa e vigile attenzione delle normative per migliorare il grado di tutela e della salute dei lavoratori mediante un sistema organico di individuazione, valutazione ed eliminazione o riduzione dei rischi nell'ambiente di lavoro.

È stato predisposto il "Manuale di valutazione del rischio", che rappresenta il documento base del 626/94 che definisce il complesso delle misure adottate in tutte le fasi delle attività lavorative per elevare il livello della prevenzione e della salute dei lavoratori sul posto di lavoro.

Nel documento per la sicurezza sono descritte:

- le misure adottate per mantenere o eliminare, dove possibile, i rischi;
- le varie fasi del procedimento seguito per la valutazione dei rischi;
- il grado di coinvolgimento delle componenti presenti nella R.S.A.;
- le professionalità e le risorse interne ed esterne alla quali è fatto ricorso;
- i pericoli ed i rischi correlati;
- le persone esposte al rischio preso in esame, nonché gli eventuali gruppi particolari;
- i riferimenti adottati per la definizione del livello di riduzione di ciascuno dei rischi presenti;
- gli elementi di valutazione usati in assenza di precisi riferimenti di legge (norme di buona tecnica, codici di buona pratica, ecc..).

La normativa attualmente in vigore prevede le seguenti figure per l'attuazione, gestione ed il controllo:

- il rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza (RSL);
- il responsabile servizio prevenzione protezione (RSPP);
- il medico responsabile per la salute dei lavoratori, che predispone un piano sanitario per i rischi specifici del personale (MC).

Periodicamente vengono effettuati presso l'Ente corsi di formazione – informazione sulla sicurezza nel posto di lavoro per tutto il personale dipendente.

PRIVACY

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. Al momento dell'ingresso in Struttura viene richiesto all'Ospite il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'Ente.

L'interessato ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'Ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- di opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

Carta dei diritti dell'ospite

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché, sempre più, costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze di cui la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo degli anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La Carta dei diritti dell'ospite vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore delle persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Nel documento vengono richiamati alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale";
- il principio di "solidarietà";
- il principio di "salute".

L'OSPITE AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

Da quanto sopra evidenziato, possiamo sostenere che non vi è contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per gli anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione. Per la sua particolare condizione, inoltre, la persona anziana è sempre da considerarsi portatrice di un VALORE, portatore di unicità e dignità.

La persona ha diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i componenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni utente, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguanti, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti degli utenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistiche o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione;
- di rispettare le modalità di vita della persona anziana, permettendole di continuare a vivere nel proprio ambiente domestico, garantendole il sostegno necessario nonché, in caso di assoluta impossibilità, assicurandole le condizioni di accoglienza che le permettono di conservare alcuni aspetti del proprio ambiente di vita;

- di accudire a curare l'anziano, fin dove è possibile, al proprio domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantita all'anziano malato il diritto di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
- di favorire, per quando è possibile, la convivenza della persona con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani; di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI

Diritto all'informazione e alla chiarezza:

la Struttura Assistenziale assicura la piena informazione degli Ospiti e dei loro congiunti circa le modalità di prestazione dei servizi.

Gli Ospiti hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le modalità di espletamento dei servizi e ad accedere a tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore:

Diritto alla sicurezza:

gli Ospiti hanno diritto di vivere in un ambiente sicuro dal punto di vista strutturale e di poter contare sul personale anche per quanto riguarda la vita di relazione e per la tutela globale della persona. Ogni Ospite deve avere la certezza di poter ricevere tutti i servizi che gli sono stati proposti al momento dell'ingresso nella Struttura:

Diritto alla qualità:

il Personale è tenuto a trattare gli Ospiti con professionalità, rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri.

Ogni Ospite ha il diritto di trovare, in ogni momento, un servizio adeguato ed affidabile e la disponibilità corretta e sollecita da parte di tutti gli operatori in modo da realizzare concretamente l'obiettivo del miglior stato di salute psico-fisico della persona.

Diritto alla parità di trattamento:

ogni Ospite ha diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli Ospiti della struttura. Ogni forma di privilegio o di favoritismo, da non confondersi con una assistenza personalizzata secondo le esigenze, crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e squilibri nei rapporti e, perciò, compromette la serietà e la qualità stessa della struttura.

Pertanto del principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, ha diritto di essere trattato in modo adeguato in base alle esigenze specifiche che manifesta, compatibilmente con il trattamento che deve essere erogato a tutti gli Ospiti.

Da quanto sopra ne deriva che il servizio erogato nella Struttura socio-assistenziale deve essere imparziale, obiettivo ed equilibrato per tutti gli Ospiti.

Diritto alla normalità e continuità:

il servizio che viene erogato nella struttura deve rispondere il più possibile ai canoni della normale conduzione della vita del domicilio assicurando anche quella sfera di "privacy" personale cercando di conservare le abitudini di vita della persona.

Diritto alla famiglia:

ogni persona ospite della struttura residenziale ha diritto a mantenere la relazione con i propri congiunti, anzi si auspica e si privilegia lo sviluppo del legame affettivo della persona con i propri famigliari ritenendolo essenziale riferimento e risorsa irrinunciabile anche per il servizio.

Diritto alla scelta:

ogni persona ospite ha diritto di poter scegliere la disposizione della suppellettili nella propria camera, di decidere quali oggetti personali portare e tenere con sé in stanza, compatibilmente con gli spazi e le caratteristiche della camera stessa e in accordo con le esigenze stesse del servizio.

Diritto alla partecipazione:

ogni Ospite ha diritto di esprimersi, nel diritto di dignitosa e rispettosa convivenza nella comunità delle persone presenti nella Struttura, di partecipare ad ogni iniziativa proposta all'interno della Residenza.

Diritto all'efficienza ed efficacia:

ogni persona ha diritto di veder assicurate prestazioni di servizi professionali e qualificate.

Diritto al volontariato:

il servizio favorisce e sviluppa varie forme di volontariato all'interno della struttura ritenendolo valida risorsa e arricchente stimolo nel rapporto tra le persone.

Ogni persona ha diritto di svolgere attività di volontariato all'interno della struttura in accordo con il personale e i dirigenti del servizio.

Diritto al futuro:

ogni Ospite, in qualsiasi situazione di salute, ha diritto a trascorrere la propria vita conservando la sua dignità di persona, ricevendo tutta l'attenzione e l'assistenza necessaria.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità:

il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singola persona.

Continuità:

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Data la natura del servizio le Residenze, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività prevista dalla Carta dei servizi, si impegnano a limitare al massimo il tempo di chiusura o di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli ospiti e le loro famiglie, anche avvalendosi del collegamento di rete tra le strutture firmatarie della presente Carta.

Partecipazione:

la persona anziana è protagonista del servizio ed è a lui che bisogna offrire gli strumenti per favorire, per quanto possibile, una partecipazione attiva all'interno della struttura residenziale.

Efficacia ed efficienza:

L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi.

- A tale scopo si garantisce l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano nelle strutture.

Allegato A

Gli Ospiti o i loro familiari possono contribuire alla qualità del servizio erogato, compilando il seguente modulo nel quale possono essere riportati dei suggerimenti al fine di apportare miglioramenti, oppure dei reclami nel caso in cui si voglia far presente un disservizio o una qualsiasi lamentela.

MODULO DI RECLAMO O SUGGERIMENTO

Nome e cognome (facoltativo):

Indichi eventuali reclami o segnalazioni:

Indichi eventuali suggerimenti o proposte migliorative:

Segnalazione ricevuta in data _____

I dati personali raccolti nell'ambito della presente procedura saranno esclusivamente utilizzati e finalizzati allo svolgimento della stessa. I diritti spettanti all'interessato sono analiticamente indicati nell'art.13 della legge n.675/96.

Allegato B

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PER I FAMILIARI

Nome e cognome Ospite (facoltativo):

Nome e cognome Familiare/i (facoltativo):

L'Ospite di cui riferisce si trova nella RSA dall'anno:

1. Gli interventi di igiene personale, fatti all'Ospite, li ritiene fatti bene?

- Normalmente sì.
- Per la maggior parte delle volte sì.
- Per la maggior parte delle volte no.
- Normalmente no.

2. I suddetti interventi di igiene personale...

- Li ha verificati personalmente.
- Le sono stati riferiti dall'Ospite.
- Le sono stati riferiti da altri Ospiti.
- Le sono stati riferiti da familiari o conoscenti.
- Le sono stati riferiti dagli operatori della R.S.A..

3. In relazione agli indumenti ed alla cura della persona, normalmente Lei verifica che l'Ospite è:

- Ben curato.
- Discretamente curato.
- Poco curato.
- Per niente curato

4. In relazione all'umore Lei verifica che l'Ospite è:

	Per nulla	Poco	Normal e	Abbast.	Molto
❖ Contento	0	1	2	3	4
❖ Malinconico	0	1	2	3	4
o					
❖ Lamentoso	0	1	2	3	4
❖ Accusatorio	0	1	2	3	4

5. Quanto ritiene sia adeguato il servizio medico?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
0	1	2	3	4

6. Quanto ritiene sia adeguato il servizio infermieristico?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
0	1	2	3	4

7. Quale ritiene sia il grado di alimentazione dell'Ospite:

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
0	1	2	3	4

8. Per quanto concerne i bisogni, quale ritiene sia il grado di attenzione che l'Ospite riceve?

	Nulla	Scarso	Suffic.	Buono	Ottimo
E' trattato con rispetto	0	1	2	3	4
E' ascoltato nei suoi bisogni	0	1	2	3	4
E' assistito nelle sue esigenze	0	1	2	3	4
E' custodito e controllato	0	1	2	3	4

9. Qual è il livello di soddisfazione, in relazione ai seguenti aspetti?

	Nulla	Scarso	Suffic.	Buono	Ottimo
Servizi assistenziali	0	1	2	3	4
Servizi sanitari	0	1	2	3	4
Servizi di fisioterapia	0	1	2	3	4
Servizi di alimentazione	0	1	2	3	4
Servizi di lavanderia	0	1	2	3	4
Servizi di igiene ambienti	0	1	2	3	4
Servizi amministrativi	0	1	2	3	4
Servizi di animazione	0	1	2	3	4

10. Quanto ritiene sia complessivamente il livello di soddisfazione del servizio offerto dalla R.S.A. per Anziani?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
0	1	2	3	4

11. Per episodi e/o fatti accaduti all'Ospite, Lei ha presentato suggerimenti, critiche o lagnanze alle persone responsabili?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> No, mai | <input type="checkbox"/> Sì, raramente |
| <input type="checkbox"/> Sì, qualche volta | <input type="checkbox"/> Sì, spesso |

12. Se ha risposto SÌ al quesito precedente, cosa ne ha ottenuto ?

- Un'adeguata attenzione
- Una sufficiente risposta
- Un intervento inadeguato
- Un totale disinteresse

13. Grado di familiarità o parentela con l'Ospite:

- Coniuge
- Figlio/a
- Fratello/sorella
- Nuora/genero
- Cognato/a
- Amico/a
- Nipote
- Altro (specificare) _____

14. Quante volte si reca a far visita all'Ospite?

- Ogni giorno
- Più volte alla settimana
- Una volta alla settimana
- Più volte al mese
- Una volta al mese
- Meno di una volta al mese

15. Indichi eventuali altri problemi che Lei vorrebbe evidenziare:

16. Indichi eventuali suggerimenti che Lei vorrebbe segnalare:

**Non scordi, una volta compilato, di consegnare il presente questionario presso la Direzione della R.S.A. "Oglastra".
La ringraziamo vivamente della sua collaborazione, certi che anche il suo contributo ci aiuterà a fornire un servizio migliore.**

La Direzione



Universiis Società Cooperativa Sociale Onlus

Sede legale: via Cividina 41/a – 33100 Udine

Sede amministrativa: via Palladio 66 – 33010 Tavagnacco (UD)

☎ 0432 478382 🌐 www.universiis.it

✉ universiis@universiis.com

📧 universiis@pec.universiis.it



R.S.A. "Ogliastro" Tortolì (NU)

Viale Europa n.2, località La Sughereta
Tel. +39 0782 664042 - Fax +39 0782 664533
ogliastra@universiis.com





Universiis Società Cooperativa Sociale Onlus

Sede legale: via Cividina 41/a – 33100 Udine

Sede amministrativa: via Palladio 66 – 33010 Tavagnacco (UD)

☎ 0432 478382 🌐 www.universiis.it

✉ universiis@universiis.com

📧 universiis@pec.universiis.it

