



FONDAZIONE
CASA SERENA

CURE INTERMEDIE

Carta dei Servizi

Rev. 1 del 26/05/2026



CENNI STORICI

Il complesso immobiliare della Residenza Sanitaria Assistenziale è stato realizzato nei primi anni '60 dell'Opera Nazionale Pensionati d'Italia (O.N.P.I.) come Casa Albergo per anziani autosufficienti restaurando pressoché totalmente la preesistente Villa Sommi-Picenardi, già Brembati.

Il nucleo originario, costituito dalla villa e da due avancorpi, fu probabilmente edificato tra il XVII e il XVIII secolo, sull'area dove sorgeva l'antico castello già documentato nel 1072. Il complesso, destinato ad attività assistenziale, è divenuto proprietà della Regione Lombardia nel 1979, che ne ha affidato la gestione al Comune di Brembate di Sopra. Nel corso degli anni '90 la stessa Regione ha finanziato l'intervento di ristrutturazione della proprietà, finalizzato all'adeguamento ai nuovi standard strutturati previsti per il funzionamento.

La totale ristrutturazione dell'edificio si è conclusa nel 2003.

Il 3 dicembre 1998 la Regione Lombardia, settore demaniale, ha assegnato gratuitamente la proprietà dell'intero immobile al Comune di Brembate di Sopra.

LA FONDAZIONE CASA SERENA ETS

La fondazione Casa Serena ETS non ha scopo di lucro e più in generale, si occupa delle persone in situazione di svantaggio e fragilità a causa delle proprie condizioni di malattia, disabilità, solitudine, abbandono o disagio economico, anche mediante la gestione di apposite strutture aventi il medesimo fine. La Fondazione svolge le proprie finalità nell'ambito territoriale della Regione Lombardia, senza operare distinzioni di origine etnica, cultura, religione, sesso, condizione economica e sociale. La Fondazione promuove il rispetto della persona nella sua globalità, della libertà individuale e dell'autonomia degli ospiti, favorendo le relazioni interpersonali, quelle con la famiglia e con la comunità locale. L'attività istituzionale della Fondazione è rappresentata dalla gestione dei servizi sociosanitari- assistenziali, residenziali, semi-residenziali e domiciliari (residenza sanitaria assistenziale- casa di riposo-centro diurno integrato- assistenza domiciliare sociosanitaria...) a beneficio delle persone in situazioni di svantaggio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività della Fondazione Casa Serena ETS si svolge nel rispetto dei principi di:

- eguaglianza,
- imparzialità,
- continuità assistenziale,
- partecipazione dell'Ospite e dei suoi familiari
- efficacia ed efficienza
- Organizzazione del lavoro per progetti individuali o di gruppo attraverso la sinergia delle varie professionalità esistenti allo scopo di ottenere il massimo di integrazione possibile fra le diverse prestazioni sia sanitarie che sociali.
- Vengono recepiti tutti i principi contenuti nella Carta di diritti della persona anziana (allegata alla presente carta dei servizi).

I SERVIZI EROGATI DALLA FONDAZIONE

La struttura eroga i seguenti servizi:

- Accoglienza residenziale per 200 persone di cui 15 in un reparto specializzato per malati di Alzheimer per persone affette da demenze
- Cure intermedie
- Ricoveri solventi nel limite di 7 posti letto
- Centro Diurno Integrato
- Cure Domiciliari (CDOM)
- Unità di Cure Palliative domiciliari (UCP-Dom)
- RSA Aperta
- Prestazioni di fisioterapia per utenti esterni (non convenzionate)
- Ambulatori specialistici (non convenzionati) di:
 - Fisiatria

CURE INTERMEDIE

Il servizio di Cure Intermedie per n. 10 posti letto, è rivolto a persone che evidenziano la necessità di un supporto assistenziale più o meno elevato, a seguito di un evento acuto, accompagnato a interventi di riattivazione e recupero funzionale e media esigenza di supporto clinico con presenza di moderata o importante co-morbilità. Non rientrano nell'unità di offerta le patologie psichiatriche attive, le condizioni per cui sono già previsti interventi specifici specializzati (SLA, stato vegetativo), le condizioni di instabilità in corso o non completamente superate, le acuzie non risolte, le diagnosi incomplete o in corso di definizione.

MODALITA' DI ACCESSO

Si accede alle Cure Intermedie direttamente da una struttura ospedaliera o extra ospedaliera, previo inserimento dei dati del paziente su piattaforma regionale "Priamo" e impegnativa regionale di ricovero a cura della struttura sanitaria in cui l'utente è ricoverato. Se l'utente è a domicilio occorre l'invio alla Fondazione dell'apposita scheda unitamente alla richiesta di ricovero su ricettario regionale da parte del medico curante. Il Responsabile Sanitario provvede a valutare l'appropriatezza della richiesta e in caso di idoneità al ricovero in Cure Intermedie inserisce il paziente in lista d'attesa. I criteri di inserimento nella lista sono: richieste da unità operative per acuti (prossimità dell'evento indice), richieste dal domicilio, data di arrivo della richiesta, situazione clinico sociale. A disponibilità di posto libero, la Responsabile dell'Unità Operativa contatta la struttura inviante o l'utente al domicilio.

Il ricovero avviene nel rispetto di quanto stabilito dall'autorità sanitaria in materia di accesso alle U.d.O. sociosanitarie.

Per ogni informazione contattare il seguente indirizzo cure.intermedie@fondazionecasaserena.it.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

All'ingresso il paziente viene accolto dall'equipe. Ogni figura professionale provvede a fare una prima valutazione delle aree di propria competenza a seguito di visita, colloquio informativo e documentazione sanitaria.

Tutte le informazioni relative al paziente vengono raccolte e trattate nel Fascicolo Individuale contenente la cartella clinica, il Piano di Trattamento Riabilitativo, il Progetto

Individuale (P.I.), il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.). Nello specifico l'équipe multidisciplinare adotta il Progetto Individuale (P.I.) che, sulla base della valutazione dei bisogni, definisce le aree di intervento e gli obiettivi perseguibili e il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) in cui vengono pianificati tutti gli interventi a favore del paziente. Sulla base del progetto individuale viene redatto il piano di assistenza individualizzato (P.A.I.). Lo strumento di registrazione del percorso della degenza è il FaSAS, che resta unico anche in caso interruzione della degenza per ricovero ospedaliero, purché inferiore a 10 giorni, e di variazioni del profilo di cura.

L'EQUIPE

L'équipe del reparto è composta da Medico Fisiatra, Medici, infermiere Responsabile Unità

Operativa, Infermieri, Fisioterapisti, Ausiliari Socio-Assistenziali, Ass. Sociale.

ORGANIZZAZIONE

Il responsabile sanitario del reparto di Cure Intermedie è il Responsabile Sanitario della Fondazione. Il coordinamento delle attività infermieristiche ed assistenziali è affidato alla Responsabile dell'Unità Operativa.

In linea generale l'attività erogata si caratterizza come:

- attività sanitaria specialistica e generale, in cui la presa in carico è volta al monitoraggio e al miglioramento delle condizioni neuromotorie dei pazienti garantendo diagnosi e cura di tutte le patologie concomitanti con attività di prevenzione e controllo,
- attività infermieristica e assistenziale, che si esplica attraverso interventi volti a supportare i pazienti verso una maggiore autonomia, in particolare nelle aree dell'igiene e della cura del sé, sorveglianza e monitoraggio, somministrazione della terapia farmacologica; controllo dei parametri vitali, supporto sostanziale alle attività riabilitative condotte dal fisioterapista; attività sociale volta a garantire il raccordo con i familiari e/o i servizi per il rientro a domicilio o inserimento in altre strutture.
- attività riabilitativa con interventi di rieducazione fisioterapica di mantenimento.

I processi assistenziali vengono regolati da procedure e protocolli adottati dall'équipe multidisciplinare.

GIORNATA TIPO

La distribuzione della colazione avviene dalle 7.30 alle 8.00.

A seguire iniziano le attività di igiene e cura della persona.

Le attività assistenziali, infermieristiche e sanitarie si integrano nel corso della giornata, alle attività di riabilitazione come previsto dal PIANO RIABILITATIVO.

Il pranzo viene servito alle 11.30, la merenda alle ore 16.00 e la cena alle ore 17.30.

LA COMPOSIZIONE DELLA GIORNATA ALIMENTARE DELL'OSPITE

Colazione: latte, Caffè, Tea oppure n. 1 Yogurt confezioni di biscotti, oppure pane
Pausa a metà mattina/idratazione la composizione dell'idratazione a metà mattina prevede la scelta tra Tea oppure caffè.

Pranzo o Cena: Primo piatto, Secondo piatto, Contorno, Frutta, Pane, Bevanda I pasti saranno così composti: n.1 primo piatto del giorno + 2 varianti fisse n.1 secondo piatto del giorno + 4 varianti fisse n.1 contorno del giorno + 1 alternativa frutta fresca, cotta, frullata + dolce 1 volta alla settimana (domenica) bevanda acqua minerale 1/2 litro o 1/4 di vino dolce e caffè (nei giorni festivi)

Merenda: Tea con nr. 2 confezione di biscotti monoporzione, oppure Tea con nr. 1 confezione fette biscottate monoporzione, oppure nr. 1 yogurt alla frutta.

Buona notte: La bevanda prevista per la "Buonanotte" è: camomilla.

I menù completi sono pubblicati sul sito della Fondazione nella seguente sezione (<https://fondazionecasaserena.it/rsa-residenza-sanitaria-assistenziale/>).

Su prescrizione medica è possibile avere la dieta personalizzata.

ORARI DI FUNZIONAMENTO DELL' U.d.O E ORARI DELLE VISITE

Il servizio di Cure Intermedie è un'unità di offerta che eroga i propri servizi in modo ininterrotto 24/24, senza periodi di chiusura durante l'anno. La visita di parenti ed amici è un momento importante, atteso ed auspicato per tutti gli Ospiti accolti. Per tutelare la salute degli Ospiti, i contatti con i familiari vengono gestiti in sicurezza rispettando rigorosamente le indicazioni fornite dal Responsabile Sanitario in osservanza delle norme vigenti stabilite dall'autorità sanitaria. Gli Ospiti possono relazionarsi e/o incontrare i loro familiari nella modalità attuativa del periodo in corso, definita secondo lo specifico protocollo.

LA RETTA DI DEGENZA

Il ricovero è totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale

DURATA DEL RICOVERO

La durata del ricovero è regolata secondo il profilo di cura definito e le indicazioni della normativa regionale che istituisce il servizio di Cure Intermedie

DIMISSIONI

Le dimissioni verranno comunicate con anticipo al referente familiare. Le dimissioni si possono effettuare per esaurimento del periodo di ricovero previsto dal progetto, per richiesta del paziente e dei familiari, per comportamenti incompatibili con la vita comunitaria, per disposizione medica.

Nel caso di aggravamento delle condizioni cliniche durante il ricovero, tali da rendere il paziente non più compatibile con gli obiettivi del progetto, il Responsabile Sanitario può disporre le dimissioni previa comunicazione alla famiglia o il ricovero presso una struttura ospedaliera.

All'atto della dimissione dell'ospite o del suo trasferimento presso altre unità di offerta sanitarie/ sociosanitarie, i componenti dell'equipe di cura si impegnano a rilasciare,

ognuno per le proprie competenze, una relazione di dimissione in cui saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati in corso di degenza l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Le dimissioni avverranno in ogni caso in forma assistita e protetta.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La modalità di accesso alla documentazione sanitaria è stata approvata il 22 aprile 2015 dal CDA con apposito Regolamento.

È possibile richiedere la cartella clinica dell'ospite, scaricando l'apposito modulo presente sul sito della Fondazione: www.fondazioneecasaserena.it nella sezione "CONTATTI", cliccando sul link "RICHIESTA CARTELLA CLINICA"

Tariffario per evasione richiesta cartella clinica, disponibile solo in formato cartaceo, è il seguente:

fino a 60 fogli		€ 20,00
da 61 fogli	a 200 fogli	€ 40,00
da 201 fogli	a 500 fogli	€ 70,00
da 501 fogli	a 700 fogli	€ 90,00
da 701 fogli	a 1000 fogli	€ 100,00
Oltre 1000 fogli		€ 150,00

GRADO DI SODDISFAZIONE E PARTECIPAZIONE

La soddisfazione dei soggetti coinvolti nel processo di erogazione di un servizio, che esprime e misura il loro gradimento o malcontento, rappresenta uno dei più importanti indicatori della qualità del servizio stesso. Per questo motivo abbiamo adottato degli strumenti operativi che, attraverso la collaborazione di utenti, familiari e operatori, possano offrirci informazioni utili per migliorare sempre più la qualità assistenziale offerta.

Viene incentivata la funzione propositiva degli operatori della Residenza che dalla loro attività quotidiana traggono spunto per osservazioni e miglioramenti. È prevista la rilevazione dello stato di benessere organizzativo

Colloqui

Per qualsiasi tipo di problema o richiesta colloqui con i medici i familiari possono rivolgersi ai Responsabili delle Unità Operative o al Coordinatore dei Servizi Assistenziali.

Scheda di segnalazione reclami e apprezzamenti

È possibile esporre una segnalazione (reclamo o apprezzamento) su qualsiasi servizio erogato dalla Fondazione disponibile sul sito, nella sezione contatti o compilando il modulo allegato alla presente Carta dei servizi. (Allegato 1), consegnandolo alla portineria della Fondazione oppure inviandolo alla mail di riferimento dell'Unità d'Offerta. La segnalazione verrà presa in carico ed analizzata fin fine di mettere in atto eventuali azioni correttive.

La risposta alla segnalazione/reclamo sarà fornita entro: 30 g.

Questionario di analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari

La Fondazione conduce annualmente l'analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari attraverso la distribuzione di un questionario cartaceo o accedendo al seguente link: <https://fondazionecasaserena.it/qu3s10n4r10-be0rg4/>

Il questionario cartaceo è disponibile all'Allegato 2 del presente documento.

SERVIZI GENERALI DELLA FONDAZIONE CASA SERENA

IL SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso, curato dalla Parrocchia di Brembate di Sopra e garantisce l'assistenza spirituale agli Ospiti, nonché la celebrazione quotidiana della Santa Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche. La Santa Messa viene celebrata nella chiesa interna alla Residenza tutti i giorni negli orari esposti.

A tutti gli Ospiti è garantita la libertà di culto

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA, MANICURE

La Residenza Sanitaria Assistenziale assicura tramite professionisti esterni il servizio di parrucchiere e podologo

VOLONTARIATO

La Fondazione promuove e valorizza l'attività del volontariato quale espressione gratuita e spontanea di sostegno agli ospiti per le attività previste nel programma annuale di animazione, d'assistenza e supporto generale alla Fondazione

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutto il personale è munito di cartellino di riconoscimento, con fotografia, nome, cognome e qualifica, agevolmente visibile dall'ospite, dai familiari e dai visitatori

SERVIZIO RADIOTELEVISIVO.

Nelle sale di reparto e nel salone del piano terra sono presenti apparecchi televisivi e sono a disposizione degli ospiti. Qualora l'ospite lo desideri può portare un televisore personale in camera previa autorizzazione della Direzione.

CORRISPONDENZA

Tutta la posta recapitata presso la struttura indirizzata agli ospiti sarà consegnata agli stessi o se impossibilitati ai loro familiari dagli operatori della Portineria.

SERVIZIO DI RISTORO

Al piano terra sono installati distributori di bevande calde e fredde che possono essere utilizzati dagli ospiti, parenti, personale, volontari e visitatore.

OGGETTI PERSONALI

Non è consentito portare in Fondazione grosse somme di denaro, gioielli o altri valori. Si prega di prestare particolare attenzione a non lasciare incustoditi portafogli e oggetti di valore: la Fondazione si ritiene sempre manlevata dalla responsabilità di custodia di tutti gli oggetti di qualsivoglia tipologia e valore affidati all'ospite ed ordinariamente in disponibilità a quest'ultimo. È possibile, tuttavia, per i familiari di persone non in grado di gestirsi autonomamente, consegnare al personale dell'ufficio amministrativo piccole somme di denaro per soddisfare eventuali bisogni (caffè, bibite ecc.).

DIVIETO DI FUMARE

In tutti i locali della struttura è vietato fumare.

CONSENSO INFORMATO

L'utente e/o il sottoscrittore/i del contratto chiamato garante/i hanno il diritto di essere informati rispetto alle proprie condizioni di salute e riguardo a tutti gli interventi prescrittigli dal medico. Possono inoltre rifiutare il proprio consenso a qualsiasi intervento sanitario: in tal caso dovranno rilasciare al medico una dichiarazione liberatoria.

Nei casi in cui sia necessario un intervento urgente la legge prevede che il medico possa agire nell'interesse del paziente anche senza il suo consenso.

PRIVACY

tutti i dati personali dell'ospite, raccolti in sede di accoglimento e durante la permanenza nella Residenza Sanitaria Assistenziale, sono utilizzati dalla Fondazione, titolare del trattamento, secondo procedure di gestione e trattamento dei dati, personali e sensibili, nel rispetto della normativa vigente.

VISITE GUIDATE

Alle unità di offerta gli utenti potenziali ed i loro famigliari prendendo appuntamento con l'ufficio Accoglienza possono richiedere tutte le informazioni relative all'accesso e possono visitare la struttura.

COPERTURA ASSICURATIVA

La Fondazione garantisce la stipula ed il mantenimento dell'assicurazione per responsabilità civile legata all'espletamento delle attività, conforme alla normativa vigente nazionale e regionale.

L'UFFICIO PUBBLICA TUTELA DELL'ATS (UPT)

In caso di inadempienza da parte della Fondazione Casa Serena ETS l'utente può rivolgersi all'Ufficio Pubblica tutela dell'ATS. Concretamente l'Ufficio di Pubblica

Tutela dell'Ats: accoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai Servizi dell'Ats, alle Case di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture sociosanitarie per Anziani, Disabili...; accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, presentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti.

L'Ufficio può essere contattato direttamente di persona, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì.

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte telefonicamente al n. 035.385.296, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica upt@ats-bg.it

Si possono reperire ulteriori informazioni sul sito dell'ATS: www.ats-bg.it

COME RAGGIUNGERCI

Con i mezzi privati

Da Bergamo: statale Briantea (SS n.342) per Lecco. Arrivati a Ponte San Pietro, imboccare la S.P n. 173 per Brembate di Sopra (5km)

Da Milano: autostrada A4 Milano– Venezia, uscita Capriate S. Gervasio, quindi prendere la statale per Ponte San Pietro e Brembate di Sopra.

Da Como– Lecco: statale Briantea per Bergamo, a Ponte San Pietro imboccare la S.P. n.173 per Brembate di Sopra (5km)

Con i mezzi pubblici

In Autobus:

- Bergamo/Palazzago/Almenno San Salvatore (fermata Brembate di Sopra-Chiesa)
- Bergamo/Villa d'Adda (fermata Brembate di Sopra—via Locatelli)

In Treno:

- Linea Milano Porta Garibaldi - Bergamo, fermata Ponte San Pietro
- Linea Lecco - Bergamo, fermata Ponte San Pietro e da Ponte San Pietro autobus

Informazione ed accoglienza

La predisposizione e la diffusione della Carta dei Servizi agli Ospiti, ai familiari e a chiunque ne faccia richiesta, è uno dei principali canali di informazione che viene integrato dalla possibilità di accedere al sito Internet dell'Istituto all'indirizzo: www.fondazionecasaserena.it

Fondazione Casa Serena ETS

Via Giovanni XXIII, 4 - 24030 BREMBATE SOPRA (BG)

Tel.: 035/620120

Sito: www.fondazionecasaserena.it

PEC: fondcasaserena@pec.it

LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Art. 1 Diritto degli anziani ad accedere alla "qualità totale" del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune

Art. 2 Diritto al mantenimento delle condizioni personali dell'anziano al più alto grado possibile di autosufficienza sul piano mentale, psichico e fisico

Art. 3 Diritto alle cure preventive e riabilitative di primo, secondo e terzo grado

Art. 4 Diritto a ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e a evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali e altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro della propria persona

Art. 5 Diritto a vivere in un ambiente familiare e accogliente

Art. 6 Diritto a essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativi od ospedalieri da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana

Art. 7 Diritto degli anziani a essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso di pudicizia, salvaguardando la loro intimità personale

Art. 8 Diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale, integrata nel proprio contesto e in esso il diritto all'autodeterminazione e all'autopromozione

Art. 9 Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate e impiegate a vantaggio del bene comune

Art. 10 Diritto a che lo Stato - con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore non-profit - predisponga nuovi servizi informativo-culturali e strutture atte a favorire l'apprendimento di nuove acquisizioni mirate a mantenere gli anziani attivi e protagonisti della loro vita, nonché partecipi dello sviluppo civile della comunità

Allegato 1

MO-100-01 Rev.0



RAPPORTO DI NON CONFORMITA'

QUALITA'	SALUTE e SICUREZZA SUL LAVORO
NON CONFORMITA'	RECLAMO

Descrizione della non conformità rilevata

Segnalatore	Data	Firma

Analisi delle possibili cause

La Direzione aziendale si impegnerà a fornire una risposta scritta entro 30 giorni dalla data di presentazione del Reclamo/Non Conformità.

Disposizioni per la risoluzione

Descrizione della possibile soluzione

Funzioni incaricate della risoluzione	Firma	Data chiusura prevista

Richiesta di azione correttiva → ☐ SI ☐ No | Numero

Chiusura Non Conformità ☐ SI ☐ NO

Firma

Data

Allegato 2

MO-160-01 Rev.3

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Residenziali



È costante l'impegno della Fondazione Casa Serena Onlus a perseguire il miglioramento continuo dei servizi offerti agli Ospiti della nostra Struttura.

Anche quest'anno resta molto importante conoscere il Vostro giudizio circa i servizi offerti; questo ci aiuterà nell'individuare i miglioramenti necessari alla nostra organizzazione.

Vi saremo quindi grati se vorrete compilare il questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che ritenete adeguato. Le ricordiamo che, in ogni caso, il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

INFORMAZIONI GENERALI

1. Qual è l'età del suo familiare?
 - ☐ meno di 64 anni
 - ☐ 65 -74 anni
 - ☐ 75 -84 anni
 - ☐ 85 anni o più
2. ed il sesso?
 - ☐ Maschio
 - ☐ Femmina
3. A quale unità d'offerta appartiene il suo familiare?
 - ☐ RSA (Primo Piano)
 - ☐ RSA (Secondo Piano)
 - ☐ RSA (Secondo Piano Sud)
 - ☐ RSA (Terzo Piano)
 - ☐ RSA (Quarto Piano)
 - ☐ Nucleo Alzheimer (Piano Terzo Sud)
 - ☐ Cure Intermedie (Primo Piano Sud)
 - ☐ Centro Diurno Integrato
 - ☐ Alloggi protetti

SOGGIORNO IN STRUTTURA

1. È soddisfatto del modo in cui il suo familiare è stato accolto durante i primi giorni di permanenza nella struttura?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
2. Si sente sostenuto e aiutato dal personale nell'affrontare il soggiorno in struttura del suo familiare?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
3. Ritiene di poter avere dal personale le informazioni che desidera sulle condizioni del suo familiare in modo soddisfacente?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
4. Si sente coinvolto dal personale (medici, infermieri) nelle cure del suo familiare?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto

MO-150-01 Rev.3

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Residenziali



5. È soddisfatto della presa incarico delle sue richieste al personale?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA

6. Servizio amministrativo

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

7. Servizio lavanderia/guardaroba (solo se ne ha usufruito)

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

8. Servizio parrucchiera (solo se ne ha usufruito)

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

9. Servizio di pulizia

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

10. Servizio mensa

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

11. Servizio portineria

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

12. Servizio sanitario: assistenziale, infermieristico, medico, educativo, fisioterapico, psicologico
(solo se ne ha usufruito)

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

Se ha risposto alla precedente domanda, per niente soddisfatto o poco soddisfatto,
spieghi il motivo.

13. È soddisfatto in generale del servizio offerto per il suo familiare?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto

MO-150-01 Rev.3

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Residenziali



- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

14. Tutela riservatezza

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

15. Rapporto con i coordinatori/responsabili

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

16. Partecipazione al PAI

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

CONTATTO CON IL PROPRIO FAMILIARE

17. È soddisfatto della modalità con cui avviene l'incontro in presenza per la visita ai suoi cari?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

PASSAGGI D'INFORMAZIONE DALL'INTERNO ALL'ESTERNO

18. È soddisfatto delle modalità con cui vengono condivise e diffuse le informazioni/comunicazioni?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

19. Altre osservazioni e/o suggerimenti
