



Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale
Ente gestore Residenza Villa Genusia
Via Vito Castria, 1 – 74013 Ginosa (TA)
c.f. e p.i. 02567920737
099 827 01 72 - +39 393 89 30 775
www.villagenusia.it
info@villagenusia.it
civiltafutura.villagenusia@pec.it

Residenza **Villa Genusia**

RSA

Accreditata & Convenzionata

L.R. 9/2017 - R.R. 4/2019

*Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale
Ente Gestore Residenza Villa Genusia
Via Vito Castria, 1 – 74025 Marina di Ginosa (TA)
p.iva e c.f. 02567920737*

CARTA DEI SERVIZI

Edizione marzo 2025



Gentilissimi Ospiti, Stimatissime Famiglie,

*questo documento che vi viene presentato, con gli allegati 1, 2, 3 costituisce la **Carta dei Servizi** della **RSA** (Residenza Sanitaria Assistenziale) della Residenza **Villa Genusia** di Marina di Ginosa (Ta). Si tratta di un documento che Vi permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale offre, per rispondere in modo attento e mirato ai Vostri bisogni e alle Vostre aspettative.*

*La **Carta dei Servizi** non è solo un opuscolo informativo, ma è anche uno strumento utile affinché possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario e socio- assistenziale fondato su radicati principi di solidarietà fra le generazioni con particolare attenzione alle persone fragili particolarmente anziani in stato di bisogno. A Voi è attribuito un ruolo importante per l'attività della **RSA** della Residenza **Villa Genusia**, pertanto Vi invitiamo ad offrirci i Vostri consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi che dovessero essere riscontrati; oltre alla costante relazione con il nostro personale, è possibile utilizzare la modulistica apposita, che alleghiamo per conoscenza. **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale (l'organizzazione ed il personale) farà tutto il possibile per comprendere le Vostre esigenze e garantire tutte le prestazioni sanitarie, socio-assistenziali, riabilitative ed educative adeguate oltre ad un soggiorno confortevole. L'incontro fra il nostro credo nell'amore per il prossimo e la Vostra preziosa collaborazione ci permetteranno di migliorare continuamente il benessere dei vostri familiari, nostri ospiti, garantendo loro una solidale convivenza, nel rispetto della identità e dignità di ognuno ed offrendo loro una esistenza serena, con l'aiuto di operatori attenti ad ogni necessità.*

*Presidente onorario
Francesco Castria*

INDICE

1. CHI SIAMO

- 1.1. La nostra impresa sociale ...p. 6
- 1.2. Il nostro modello di gestione...p. 10
- 1.3. L'impresa sostenibile per creare valore...p. 12
- 1.4. Residenza Villa Genusia...p. 15
- 1.5. Organizzazione Interna...p. 19
- 1.6. Principi ispiratori...p. 22
- 1.7. Destinatari RSA...p. 23
- 1.8. Le prestazioni in RSA...p. 23
- 1.9. Le rette giornaliere in RSA...p. 25
- 1.10. Relazioni con il pubblico – Reception...p. 25
- 1.11. Applicazione del D.lgs. 231/01
- 1.12. Codice Etico di Comportamento per prevenzione atti di violenza contro operatori...26
- 1.13. Carta dei servizi – verifica ed aggiornamento annuale...p. 26

2. COSA OFFRIAMO

- 2.1. Accoglienza...p. 27
- 2.2. Giornata tipo in RSA...p. 28
- 2.3. Momenti di visita...p. 28
- 2.4. Pasti...p. 29
- 2.5. Il servizio di riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale...p.30
- 2.6. Servizio lavanderia, stireria, guardaroba...p. 31
- 2.7. Servizio religioso...p. 31
- 2.8. Gli oggetti personali...p. 31
- 2.9. Tutela della Privacy...p. 31
- 2.10. I certificati...p. 32
- 2.11. Emergenza, norme antincendio e antinfortunistiche...p. 32
- 2.12. Le assenze...p. 32
- 2.13. Le dimissioni...p. 33
- 2.14. Il decesso...p. 35
- 2.15. Relazioni con tutori, curatore e amministratore di sostegno...p. 35
- 2.16. Disposizioni finali...p. 36

ALLEGATI

- 1 Carta dei Diritti dell'Anziano
- 2 Scheda di segnalazione di disservizi, reclami e suggerimenti R.S.A.
- 3 Questionario conoscitivo sulla Qualità dei Servizi R.S.A.
- 4 Regolamento Interno

1. Chi Siamo

Siamo una Società privata non profit denominata **Civiltà Futura** Cooperativa Sociale, voluta da un gruppo di semplici e privati cittadini di Ginosa (prov. di Taranto) che dopo oltre 5 anni d'impegno nell'Assistenza Domiciliare sul territorio comunale, a favore delle persone anziane e disabili bisognose di cura e di assistenza e forti del proprio credo nei principi della solidarietà e della sussidiarietà, si sono organizzati, per promuovere la realizzazione di una struttura socio sanitaria nel proprio Comune, denominata Residenza **Villa Genusia**.

La Cooperativa come società senza fini di lucro, a norma dello Statuto si proponeva di realizzare i propri scopi sociali in modo prevalente, ma non esclusivo, mediante la realizzazione e la gestione complessiva di una struttura residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria tra cui una apposita **RSA** (*Residenza Sanitaria Assistenziale*), come definita dalle norme della Regione Puglia.

Quindi **Civiltà Futura** Cooperativa Sociale, con il supporto dell'esperienza della Cooperativa Sociale **anziani 93** di Bareggio, provincia di Milano, Ente Gestore di strutture socio-sanitarie in Lombardia, competente di cura ed assistenza socio sanitarie, riabilitativa ed educativa a persone fragili, anziani e disabili non autosufficienti totali e parziali, ha potuto ottenere un finanziamento da Banca Prossima del gruppo IntesaSanpaolo e realizzare la Residenza **Villa Genusia**. Pertanto, **Civiltà Futura** Cooperativa Sociale è proprietaria ed Ente Gestore della Residenza **Villa Genusia**, quindi si configura non come una generica società di servizi, ma come Ente Gestore che assume in modo globale ed esclusivo la conduzione dell'intera struttura, punto di riferimento di una Rete di Servizi Integrati alla persona di tipo sanitaria e socio assistenziale, residenziali e semiresidenziali. La Residenza **Villa Genusia** è gestita da **soci lavoratori**, che si sono associati liberamente condividendone gli scopi sociali, espressi in un proprio Statuto, hanno a loro volta eletto il proprio Consiglio di Amministrazione con il Presidente, rappresentante legale della Cooperativa. *La Cooperativa adotta il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative del Settore Socio Sanitario Assistenziale Educativo e di Inserimento Lavorativo*; in caso di prestazioni specialistiche o altamente qualificate provvede alla stipula di appositi contratti con enti o professionisti. L'esperienza originale di **Civiltà Futura** Cooperativa Sociale, in qualità di **impresa sociale, senza fine di lucro**, che promuove e sviluppa i principi di **solidarietà e sussidiarietà** sociale, è assolutamente diversa nel contesto del non profit; diversità che potrebbe esser definita "**economia della solidarietà**". La garanzia per ottenere una Rete di Servizi Integrati e una **RSA** di qualità è data dal nostro modo d'essere Cooperativa Sociale, cioè un inedito modello operativo di mutualità

prevalente, interna ed esterna e di solidarietà sociale. Cioè una organizzazione di interventi efficaci e servizi differenziati a largo spettro, dove l'approccio assistenziale sanitario (medico, psicologico, infermieristico, fisioterapico, educativo e sociale) vede prendersi carico di tutte le dimensioni che interessano le persone fragili che a noi si rivolgono. In questo senso riteniamo che la comunità ed il territorio quindi, e non il singolo servizio pubblico o privato, sono i luoghi considerati funzionali per sostenere e dare **risposte programmate** alla fragilità ed alla non autosufficienza, man mano che esse si manifestano e non risposte che sono legate ancora purtroppo alla cultura ed alla mentalità dell'emergenza "*servizi mono funzione*".

1.1. La nostra impresa sociale

a) La Soggettività unica per una gestione eccellente.

La nostra cooperativa è un soggetto unico che, con risorse proprie, esponendosi direttamente con Istituti di Credito, progetta, costruisce e gestisce la Rete di Servizi Integrati. Questo essere soggetto unico, è significativo per ottenere una gestione di qualità, infatti ciò fa in modo che i parametri gestionali organizzativi e logistici, siano tutti elementi considerati e definiti già nella fase di progettazione e quindi della costruzione della struttura da noi realizzata. Pertanto non essendo noi una impresa immobiliare, ma essenzialmente un soggetto gestore di servizi sanitari e socio-assistenziali alla persona, la progettazione e la costruzione impostata e seguita da noi, evita il rischio di rendere le strutture per loro inadeguatezze di difficile gestione.

b) La Cooperativa sociale.

La modernizzazione economica e sociale, la complessità delle malattie che colpiscono le persone fragili ed in modo particolare gli anziani e i vecchi, del nostro Paese e d'Europa, hanno messo in crisi il modello familiare tradizionale, al punto che la famiglia non riesce più ad assicurare a livello domiciliare una cura ed assistenza adeguata ai propri cari. Lo dimostra il grande ricorso all'utilizzazione di "badanti" senza alcuna formazione professionale e con una incertezza dei tempi di assistenza. Quindi ne deriva che occorrono nuovi e diversi soggetti gestori di servizi sanitari e socio-assistenziali, capaci di esercitare nella cura ed assistenza, rapporti reciproci di solidarietà, certezza e stabilità dei tempi di assistenza, competenza professionale riconosciuta ed alta qualità organizzativa e gestionale. **La forma cooperativa a mutualità prevalente, il suo essere impresa sociale, tra pubblico e privato rappresenta un modello strategico.** Questo vuol dire che la forma cooperativa della società, consente ai soci lavoratori, ad ogni livello professionale, di vivere l'intrapresa con lo stesso interesse e sono animati

dagli stessi radicamenti valoriali di natura sociale e di mutualità, interna fra soci ed esterna verso l'utente/cliente. Quindi persone tutte unite dagli stessi fini, che si assumono le loro responsabilità, si mettono in gioco in prima persona e con la loro fiducia reciproca, riescono a fare un lavoro solidale, gratificante e sicuro.

I valori distintivi della nostra impresa sociale

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale, nel suo insieme e nella sua articolazione dei Settori di attività, ha doveri fondamentali verso i soci lavoratori, gli utenti e quanti lavorano nella Cooperativa e con la Cooperativa. A questi doveri corrispondono i **valori distintivi**, in cui tutti i propri soci sono chiamati, per Statuto e Regolamento Interno, ad identificarsi nello svolgimento del loro lavoro.

- *La creazione di valore.*

Questo è il dovere che abbiamo nei confronti dei nostri soci lavoratori.

Ognuno di noi ha la responsabilità di contribuire allo sviluppo della cooperativa e quindi a trasferire a chi verrà dopo un'azienda di maggior valore. Tutte le decisioni e tutte le azioni devono corrispondere all'obiettivo di accrescere il valore economico della cooperativa nel suo complesso. La creazione di valore è intesa e misurata come la parte di risultato operativo che eccede il costo del capitale impiegato per ottenerlo.

- *La soddisfazione dell'utente/cliente per i nostri servizi.*

Questo è il dovere che abbiamo nei confronti degli utenti che acquistano un bene/servizio, qualsiasi esso sia, realizzato e reso disponibile dalla nostra cooperativa. La soddisfazione dell'utente/cliente richiede un impegno costante alla qualità, all'innovazione e al servizio più efficiente ed efficace possibile. Ciò implica non solo la rispondenza dei servizi prestati dalla Cooperativa alle esigenze attuali di chi li acquista, ma anche l'orientamento ad anticipare i bisogni futuri di quella parte di popolazione fragile a cui noi ci rivolgiamo.

- *La valorizzazione e il rispetto delle persone.*

E' il dovere che abbiamo verso chi lavora in **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale. La cooperativa si adopera per far sì che i suoi soci lavoratori siano sempre messi nelle condizioni migliori per esprimere il loro potenziale di intelligenza e le loro capacità. In **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale, i comportamenti sono improntati al pieno rispetto della dignità della persona.

La Cooperativa esclude qualsiasi discriminazione legata a razza, sesso, età, religione e convinzione politica, e assicura l'equità nella gestione, riconoscendo nel merito nelle prestazioni di lavoro e nelle potenzialità professionali i criteri determinanti per gli sviluppi contributivi e di carriera. La trasparenza dei comportamenti e la comunicazione aperta e continua sono fondamentali per

accrescere il coinvolgimento del gruppo e la motivazione di chi opera nella Cooperativa e con la Cooperativa. La creazione di valore, la soddisfazione dei clienti, la valorizzazione e il rispetto delle persone sono i tre valori chiave che devono orientare la nostra condotta.

Essi traggono forza da un valore più generale e distintivo che al tempo stesso concorrono ad alimentare:

- *l'orgoglio di appartenere*, perché nell'essere e nel sentirsi cooperativa si riconosce l'identità peculiare dell'azienda. La Società, nel suo essere cooperativa con tutti i valori della cooperazione, è portatrice di una pluralità di conoscenze, di esperienze e di culture economiche che condividono il medesimo senso di appartenenza. Promuovere e valorizzare le interdipendenze e le complementarità offerte dalla dimensione della Cooperativa, costituisce un fondamentale fattore di sviluppo e di competitività. La Cooperativa è tale non solo quando chi vi lavora si riconosce in essa, ma quando opera con determinazione, metodo e continuità per massimizzare le sue opportunità di crescita. Accanto a questi valori e in sinergia con essi si collocano alcuni principi guida che costituiscono il sistema di riferimento per le politiche di **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale e per il comportamento delle sue persone;

- *l'integrità e il rigore*, che nella propria attività di lavoro e nelle relazioni all'interno o all'esterno della Cooperativa, tutte le persone adottano comportamenti ispirati alla massima trasparenza, freschezza e correttezza, nel pieno rispetto del Codice Etico che l'azienda si è data e che si richiama nella sua interezza. Nella gestione aziendale, integrità e rigore implicano, inoltre, la ferma adesione al dovere di perseguire la crescita di valore dell'azienda in sintonia con le aspettative che emergono dal contesto sociale, dall'esperienza dall'innovazione e dall'evoluzione dei bisogni sociali relativi all'assistenza socio-sanitaria.

- *La volontà di competere comprendendo e integrando le differenti culture dei soci.*

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale ritiene che la propria identità culturale sia un elemento di forza nella sua espansione sul mercato. Nondimeno, considera un importante fattore di crescita l'integrazione e la valorizzazione dei diversi contesti culturali delle regioni in cui opera, verso i quali si pone in un atteggiamento di costante apertura e sensibilità alle istanze dell'ambiente sociale. I soci di **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale, forti del loro senso di appartenenza, sono capaci di integrarsi pienamente dovunque siano chiamate ad operare.

- *La ricerca sistematica del confronto.*

Nel suo impegno alla creazione di valore e alla soddisfazione dell'utente/cliente, **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale, adotta come metodo, il confronto continuo, sistematico e organizzato con le migliori performance, realizzate in ciascun ambito di attività, dai soggetti di migliore

reputazione e dai concorrenti. Ciò implica da parte di tutti la capacità di mettersi sempre in discussione, di andare attivamente alla ricerca di fatti nuovi, di captare i segnali, di capire le linee di tendenza, di anticipare le discontinuità, con la disponibilità ad apprendere e ad accettare nuove sfide, atteggiamento e segno di democraticità del nostro operato, che è l'opposto dell'arroganza, che condanniamo. Implica anche la piena disponibilità ad esprimere ed ascoltare opinioni e punti di vista differenti.

- *La volontà di stimolare e premiare la propositività diffusa.*

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale opera per diffondere nella sua struttura un atteggiamento positivo e ricettivo verso chiunque sia portatore di proposte di innovazione e di progettualità. La società intende riconoscere chi si impegna nel cambiamento, chi lavora con generosità, chi sa rischiare utilizzando gli errori, possibili in periodi di cambiamento, come occasione di apprendimento e di miglioramento.

- *La competenza professionale come passione.*

Ciò significa che ogni socio che opera in **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale, aggiunge alla competenza, che è premiata e per il cui mantenimento e accrescimento l'azienda investe, la passione per quello che fa.

- *La tempestività e la determinazione nel prendere le decisioni e nel realizzarle.*

La rapidità nel cogliere le opportunità e la capacità di anticipare i bisogni degli utenti, sono risorse essenziali per la competitività della cooperativa. Il processo decisionale a tutti i livelli, deve essere sempre improntato a principi di semplicità, delega e responsabilità e deve comprendere la sistematica e puntuale verifica dei risultati ottenuti. A tale scopo la Cooperativa si è data un'organizzazione dinamica e snella.

- *La volontà di superarsi nella prospettiva di conseguire sempre un migliore risultato di squadra.*

Significa non arrestarsi al raggiungimento degli obiettivi individuali e operare con generosità al servizio del team, della cooperativa, nel senso di dare sempre più di quanto non si riceva in termini di tempo, di ascolto, di passione, di voglia di affrontare e superare gli ostacoli e di rafforzare nel lavoro quotidiano la competitività dei nostri servizi offerti.

Questi sono i valori distintivi in cui ci riconosciamo e in cui si riconosce l'identità di **Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale, dovunque essa operi. Sono i valori sui quali si basano le politiche della Società, intese come l'insieme di regole trasparenti e coerenti che costituisce il fondamento sul quale si sviluppa l'autonoma iniziativa di business in una cornice di comune appartenenza. Sono valori che nascono da un'esperienza, dal lavoro comune e da come immaginiamo e vogliamo costruire il nostro

futuro di cooperazione, ai quali dobbiamo mantenerci coerenti in ogni nostra azione, in ogni nostro comportamento, in ogni occasione di relazione all'interno e all'esterno della Cooperativa.

c) La nostra autonomia gestionale

Tutti i servizi della **RSA** (*Residenza Sanitaria Assistenziale*), di cura ed assistenza, medica infermieristica, fisioterapica, educativa e di igiene alla persona e agli ambienti insieme alla cucina, servizio di ristorazione, lavanderia, guardaroba, pulizie, manutenzione, servizio bar ecc., sono tutte attività svolte in autonomia senza alcuna esternalizzazione. Anche questa scelta, di essere assolutamente autonomi nella gestione, dei servizi anche "alberghieri", è importante per l'affermazione del nostro modo di operare. Non avendo attività date in appalto, salvo il solo lavaggio della biancheria piana, ci consente di avere una migliore e più omogenea programmazione dei tempi di lavoro, sia dal punto di vista della quantità, che della qualità ed una migliore economia aziendale. Per principio e grazie alle nostre metodologie, procedure di attività e controllo, facciamo ogni sforzo per far dipendere i tempi dei processi del lavoro e delle procedure organizzative, dai tempi di vita quotidiana delle persone a cui prestiamo assistenza.

Questo è l'elemento principe della qualità dei nostri servizi, che determina effetti positivi sulla organizzazione degli stessi e sulla soddisfazione degli ospiti.

Altro nostro valore è rappresentato dal fatto che tutti i soci che operano in Cooperativa, condividendo il nostro modello di solidarietà sociale, sono animati dal desiderio di migliorare e proiettarsi sempre verso nuove e diverse iniziative nel settore dell'assistenza socio sanitaria a favore delle persone fragili. Questa volontà di crescere allarga le possibilità di miglioramento delle stesse condizioni di vita e di lavoro dei soci della cooperativa.

d) La mission

Per rendere tale sistema realmente efficiente sfruttandone tutte le potenzialità, la nostra cooperativa applica modelli organizzativi adeguati alla realizzazione di questa politica, capaci di coniugare aspetti tecnici con i bisogni della società, tenendo sempre presenti i principi basilari della cooperazione, sui quali la nostra attività affonda le proprie radici.

1.2. Il nostro modello di gestione

Il nostro modello di gestione della **RSA**, si prefigge di conseguire il benessere psico-fisico degli assistiti ed un migliore qualità della vita, **facendo dipendere i tempi dei processi del lavoro e delle procedure organizzative, dai tempi di vita quotidiana delle persone a cui prestiamo assistenza** e sempre nel pieno rispetto dell'identità e dignità di ognuno.

La gestione è strutturata secondo le seguenti fasi principali:

- a. conoscenza dell'utenza;
- b. programmazione;
- c. momento operativo;
- d. controllo;
- e. valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva;
- f. formazione permanente per un miglioramento continuo

a. conoscenza dell'utenza

La conoscenza iniziale degli ospiti/utenti/clienti, costituisce la base di partenza sulla quale si sviluppa la gestione dei servizi ed i successivi interventi. La raccolta di informazioni con la compilazione dei **piani assistenziali individuali**, ha lo scopo di creare una base dati, utile per ottenere un quadro d'insieme su cui organizzare l'intervento:

- storia, condizione/situazione e stato utenza;
- limiti eventuali delle diverse abilità (anche cognitive);
- capacità di comunicazione.

b. programmazione

Supporto alla programmazione degli interventi fornendo un feedback continuo delle condizioni fisiche e psicologiche dell'utenza e garantendo fundamentalmente un orientamento al utente/ospite , che significa flessibilità e volontà di creare un servizio aderente alle reali esigenze, efficace e benefico.

c. operatività

E' proprio in questa fase che si realizza il nostro intervento. All'interno delle singole attività, trovano attuazione tutti i buoni propositi contenuti nelle nostre linee guida, procedure e protocolli (**chi fa che cosa, dove quando come e quanto**) volti a mantenere una relazione professionale, di tipo familiare grazie al coinvolgimento attivo (mutualità esterna) del maggior numero di soggetti, i familiari in particolare. Un coinvolgimento attivo che vede, laddove è possibile, far apprendere qualche tecnica operativa, capace di favorire e stimolare la loro capacità di critica correttiva.

d. controllo

Il controllo di quanto si è programmato e si è messo in opera, è per noi fondamentale, per capire e correggere le criticità che possono sorgere e quindi realizzare un miglioramento continuo delle proprie attività. Controllare per noi significa prevenire, presidiare, regolare costantemente i processi e verificare il sistema organizzativo con i relativi sottosistemi.

e. valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva

L'analisi dei risultati, viene eseguita secondo i criteri di customer satisfaction. Infatti è nell'incontro di tutti i soci che vengono discusse le criticità segnalate dai questionari del CSI, compilati annualmente, in modo anonimo dall'utenza ed impostate le adeguate azioni correttive in un contesto di condivisione.

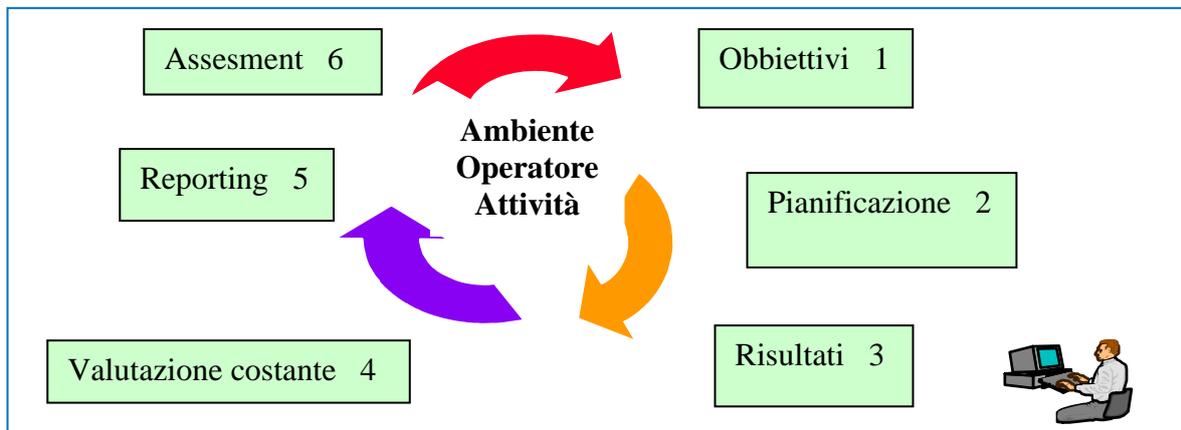
f. *formazione permanente per un miglioramento continuo*

La formazione è uno degli strumenti indispensabili per migliorare, arricchire e aggiornare le competenze professionali individuali e collettive delle persone; il nostro personale ha l'opportunità di crescita e di sviluppo delle competenze permanentemente. La formazione è parte integrante della nostra attività lavorativa, essa si rivolge in modo continuo ai soci lavoratori con programmi mirati periodici, quindi è un investimento per la competitività nel settore di attività in cui siamo impegnati, lo scopo è quello di arricchire nel tempo il valore del capitale umano della nostra Cooperativa. La direzione ha la responsabilità di programmare la formazione e di assicurarne una efficace realizzazione; i dirigenti con alcune figure professionali della società (i medici, lo psicologo, i fisioterapisti ecc.) sono essi stessi formatori divenendo docenti di know-how e portatori di esperienza, nonché punto di riferimento della formazione.

1.3. L'impresa sostenibile per creare valore

L'impresa crea valore quando orienta la propria gestione verso l'obiettivo della sostenibilità. Pertanto la sostenibilità della nostra impresa sociale è la capacità della nostra organizzazione, di perseguire un continuo sviluppo economico e sociale e di proiettare l'attività all'infinito, tenendo in debita *considerazione l'impatto sul proprio patrimonio e sul proprio capitale umano. Quindi noi per conseguire il nostro obiettivo finale di "l'impresa sostenibile", operiamo e coniughiamo, in modo circolare e sinergico, l'aspetto economico-competitivo, la legittimazione sociale e l'efficiente utilizzo delle risorse. Ne consegue che per la cooperativa sociale Civiltà Futura, detto processo di creazione del valore, è visto come una dinamica di creazione, accumulo, riproduzione, incremento di conoscenza e fiducia. In questo senso, la nostra attenzione alle attese espresse dallo stakeholder network, in cui siamo inseriti, ci fa assumere una precisa responsabilità sociale, che ne orienta azioni e comportamenti verso obiettivi di coesione e consenso. Quindi maggiore è il nostro impegno in campo sociale, sul territorio e nella comunità e più ampio è il grado di legittimazione conseguibile ed il suo effetto sull'accrescimento della risorsa "fiducia", divenendo così una impresa responsabile.*

SISTEMA CREAZIONE VALORE CON CONTROLLO DI TIPO FEEDDBACK



I VALORI FONDATIVI

Solidarietà & Sussidiarietà

L'economia della solidarietà:

“Un nuovo tipo di scienza” ()*

- *Il concetto di mercato*
- *Economicità ed Autonomia*
- *La collaborazione tra le imprese non profit*
- *Assetto istituzionale e sistema competitivo*

LE STRATEGIE

Cooperazione Sociale tra Pubblico e Privato:

“Un modello strategico”

- *La Formula Imprenditoriale*
- *Ruolo della Formazione e dell'Informazione*
- *Valutazione dei Risultati*
- *Misurazione della Qualità*
- *Creazione del Valore*

- (*) **Prof. A. Arrighi**

E' docente in corsi di livello universitario del Centro Ricerca in Economia e Management della Sanità dell'Università Liuc di Castellana e Professore aggregato di Economia Aziendale presso la Facoltà di Mediazione Linguistica all'Istituto Interpreti e traduttori di Varese. Dottore Commercialista iscritto all'albo di Como, revisore, ex D.Lgs C.P.S. 1577/47, di cooperative e membro di collegi sindacali di società di vario genere. E' deputato e membro della commissione finanze del Parlamento Mondiale per la Sicurezza e per la Pace. Consigliere diplomatico dei problemi dell'economia e della finanza per gli stati. È autore di pubblicazioni concernenti l'economia, la struttura organizzativa ed i controlli delle società cooperative.

1.4. Residenza Villa Genusia

La Residenza **Villa Genusia** è situata in Marina di Ginosa, in Provincia di Taranto, nella Contrada Tufarelle, in una nuova strada, che l'ex Sindaco Luigi Montanaro e la sua Amministrazione Comunale, autorizzati dalla Prefettura, hanno voluto dedicare a **Vito Castria**, genitore di Francesco detto Franco; un segno di riconoscimento, verso questo ginosino emigrato nei primi anni '60 a Milano e che grazie alla sua esperienza nel settore dei servizi di assistenza socio-sanitaria alla persona, alla sua disponibilità e al suo impegno ed amore verso la sua Ginosa, ha promosso e realizzato questa importante opera sociale nella nostra comunità.

Il Territorio e la Località - *La frazione di Marina di Ginosa, dista circa 20 km da Ginosa e si trova sul litorale ionico, è una località molto attiva dal punto di vista del turistico estivo; il mare eccezionalmente cristallino ed il lungo litorale di sabbia bianca e sottile l'ha resa una delle più rinomate località turistiche dello Ionio con i suoi sette chilometri di arenile. In estate la popolazione residente, di circa 7.000 abitanti, sale a circa 50 mila presenze, raggiungendo punte massime giornaliere di 80.000 turisti, in alcune domeniche d'Agosto. Per la qualità del suo mare la FEE le ha riconosciuto per più di dieci anni la "Bandiera Blu". Ha inoltre ricevuto il prezioso riconoscimento delle 3 Vele Blu da Legambiente. Il nome della Residenza **Villa Genusia**, è stato scelto dal fondatore sia perché la struttura avesse l'aspetto di una elegante villa sia perché il nome "Genusia" tenga sempre vivo l'amore per il proprio luogo di nascita. Ginosa (già Genusium e Genusia) si erge sul primo gradino delle falde meridionali della Murgia tarantina, il territorio si estende dalla gravina al mare, dalle pianure ai paesaggi collinari.*

*Ginosa, in origine **Genusia**, si ritiene sia stata fondata dagli abitanti provenienti da Genusium, l'odierna Cnosso dell'isola di Creta. Taluni studiosi tuttavia fanno risalire il suo nome alle genti provenienti dall'antica Illiria, dove scorre il fiume Genusus. L'ipotesi più diffusa sul significato del nome parla di Genusium (da genus), "generatrice di popoli". Gli scavi in località Oscorosciuto testimoniano la presenza dell'uomo nel paleolitico. Successivamente durante l'età del bronzo fu abitata dai messapi. Con l'istallazione delle vicine colonie greche di Taranto e Metaponto, la pianura ginosina divenne di dominio conteso dalle due grandi polis. In epoca romana Ginosa ebbe importanza per tre motivi: per la sua vicinanza alla via Appia che la fece una sorta di fortino militare, per la sua piana che costituì un solido granaio per Roma, per le capacità organizzative nell'approvvigionamento dell'esercito romano. Con la caduta dell'Impero Romano d'Occidente e le conseguenti invasioni (Goti, Bizantini, Longobardi, Slavi, Saraceni e Normanni) i popoli di queste terre si spingono a trovare rifugio nelle grotte, alcune naturali altre scavate nel tenero tufo delle gravine. Con il finire del Medio Evo inizia il lento declino della civiltà rupestre. La gente abbandona*

la gravina per spostarsi sulla collina dove sorge l'odierno abitato, e dall'architettura "spontanea", fatta di forme e dimensioni estremamente irregolari, si passa alle case con volte "lamiate" e alle case "soprane" della zona Popolicchio. È in questo momento storico che "il vivere in grotta" diviene, dal punto di vista sociale, un elemento discriminante. Da visitare: il castello normanno, la chiesa madre, le gravine e l'agro ginosino; da non perdere la rappresentazione della Passio Christi, che si tiene durante la Settimana Santa in preparazione della S. Pasqua, in uno scenario suggestivo e naturale".

*La Residenza **Villa Genusia** nel suo complesso si compone di due piani, divisi in 6 nuclei abitativi, riconoscibili per il nome di "Vie, Viali, Piazze e Corsi", che richiamano quelle già note di Ginosa e Marina di Ginosa e per i diversi colori degli inserti della pavimentazione. Tutta la Residenza **Villa Genusia** è completamente climatizzata (estate/inverno); la produzione energetica della struttura è realizzata nel massimo rispetto dell'ambiente; infatti la nuova tecnologia adottata, sfruttando la geotermia e la cogenerazione insieme con un sistema ponderato consentono di raggiungere risultati: di zero immissione di CO2 nell'aria e zero costi.*

La **RSA** Residenza *Villa Genusia* *La Struttura costruttiva e le funzioni dei vari spazi*

L'ingresso al **Piano Terra** denominato: **Piazza Orologio**, dove c'è la grande hall in cui si organizzano convegni ed incontri socio culturali, spettacoli e oltre a tenere veri e propri laboratori di terapia occupazionale finalizzati al recupero cognitivo dei nostri ospiti. Sempre nella hall si trova l'angolo bar e la **Reception** situata sotto la scala che porta ai nuclei della **R.S.A.**, ai quali si può accedere anche con l'ascensore.

Sempre da **Piazza Orologio** proseguendo verso destra si va in **Via Matrice** dove c'è:

- il laboratorio di terapia occupazionale e creativo di animazione;
- la palestra di fisioterapia;
- i box di terapie elettromedicali (tens, ionoforesi ecc.);
- i servizi di toilette, igienici e docce con armadietti per esterni;
- parrucchiere e pedicurista
- il centro di idroterapia con vasca e camminamenti in acqua fredda/calda;
- il centro diurno
- l'aula di formazione
- la chiesetta S. Francesco

Da **Piazza Orologio** proseguendo verso sinistra si va in **C.so Vittorio Emanuele**, qui si trovano:

- gli uffici di Presidenza e di Direzione;
- gli uffici Amministrativi e delle Risorse Umane;
- l'ufficio del Coordinatore Sanitario
- l'ufficio Assistenza Sociale
- la lavanderia, stireria e guardaroba
- la cucina centrale
- la saletta ristoro ospiti
- il deposito derrate alimentari
- il deposito farmaci
- i magazzini vari
- lo spogliatoio m/f per personale infermieristico ausiliario e dei servizi
- i servizi di toilette, igienici e docce con armadietti per operatori.

Al **Primo Piano** è collocata la **RSA** con 80 posti letto articolati in quattro nuclei di 20 posti letto ciascuno denominati **Viale Italia e Via Roma, Via Matteotti e Via Ionio**. Tutti i nuclei comprendono rispettivamente:

- camere singole e doppie con comunicazione interfono, bagni privati e letti snodabili ideali anche per persone allettate; ciascun ospite dispone di un capiente armadio per gli indumenti e di un comodino per riporre i piccoli oggetti personali
- sale da pranzo con soggiorno arredato poltrone relax e TV
- guardiola ed infermeria
- cucina dispensa di piano
- bagno assistito
- depositi pulito e sporco
- magazzino di nucleo
- terrazzi attrezzati dedicati

Al **Secondo Piano** sono collocati i nuclei denominati **Via Poggio e Via Lungomare**; il nucleo di **Via Poggio** è provvisto di un giardino Alzheimer dedicato, protetto, attrezzato con camminamenti terapeutici, zona agro terapia, aroma terapia, floricultura, panchine relax, ecc. Inoltre entrambi i nuclei sono dotati di:

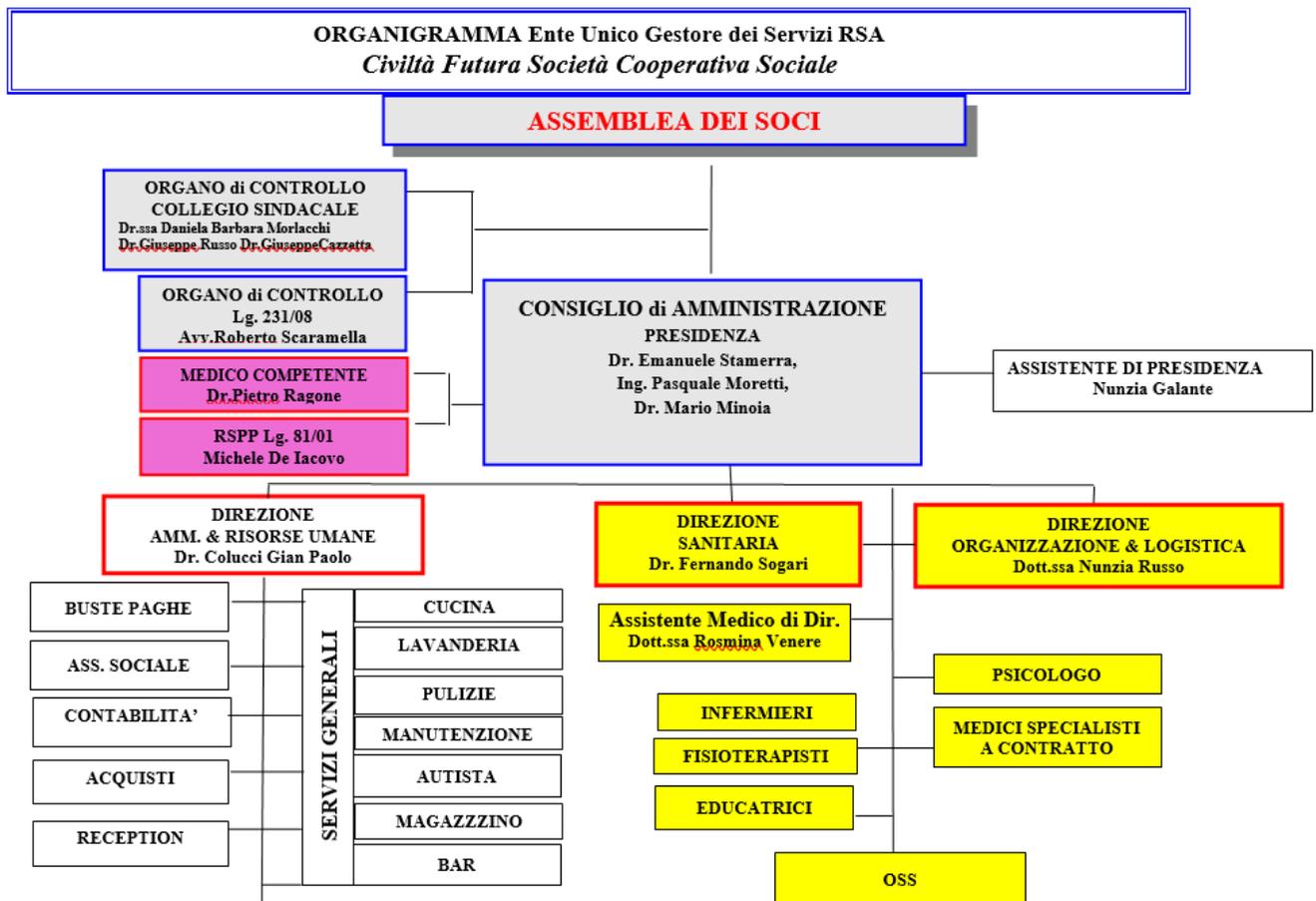
- camere singole e doppie con comunicazione interfono, bagni privati e letti snodabili ideali anche per persone allettate; ciascun ospite dispone di un capiente armadio per gli indumenti e di un comodino per riporre i piccoli oggetti personali
- sale da pranzo con soggiorno arredato poltrone relax e TV
- guardiola ed infermeria
- cucina dispensa di piano
- bagno assistito
- depositi pulito e sporco
- magazzino di nucleo
- terrazzi attrezzati

1.5. L'organizzazione interna

La **RSA** Residenza *Villa Genusia* è gestita dalla Cooperativa Sociale *Civiltà Futura*, con i suoi organi statutari, *l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Presidente*, quale Rappresentante Legale, che decidono la politica della società. La **RSA** ha un Consiglio di Amministrazione che cura la programmazione e indirizza la società dal punto di vista politico e strategico; è supportato da una Direzione Amministrativa e delle Risorse Umane, dal Responsabile Sanitario e dalla Direzione Organizzazione e Logistica, che pianifica e coordina l'operatività di tutto il personale. L'equipe Sanitaria-Socio-Assistenziale, unitamente all'ufficio di Assistenza Sociale, in stretto rapporto e su indicazione dell'ASL Distrettuale Territoriale competente, condivide gli accessi, proposti dai distretti sanitari di competenza e comunque tenuto conto delle valutazioni del MMG (Medico di Medicina Generale) dell'ospite. Opera in modo integrato e sinergico, sotto la guida del Responsabile Sanitario, che con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali di nucleo e fa stesure di PAI (piani assistenziali individuali) per gli ospiti, verificati ed aggiornati periodicamente; si riunisce per la verifica dei risultati e la valutazione degli obiettivi; favorisce la collaborazione con la famiglia coinvolgendola in tutto il percorso assistenziale e ricercandone sempre il consenso. La struttura si avvale anche della consulenza professionale di medici specialistici esterni di fisiatria, ortopedia, chirurgia, urologia, ginecologia, dermatologia, cardiologia, oculistica, otorinolaringoiatria ed odontoiatria ed altre. Tutto il personale socio-sanitario oltre ad essere specializzato ed in possesso di titoli riconosciuti, è aggiornato con una formazione continua, con corsi in materie anche monografiche del settore di cura ed assistenza alla persona. Il personale è dotato di cartellino di riconoscimento, visibile in ogni momento dagli ospiti e dai visitatori, che riporta oltre alla foto dell'operatore, le generalità e la qualifica professionale.



Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale
Ente gestore Residenza Villa Genusia
Via Vito Castria, 1 – 74013 Ginosa (TA)
c.f. e p.i. 02567920737
099 827 01 72 - +39 393 89 30 775
www.villagenusia.it
info@villagenusia.it
civiltafutura.villagenusia@pec.it



Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale
ORGANIGRAMMA Funzioni e compiti della RSA Residenza *Villa Genusia*

L'equipe sanitaria e Socio-Assistenziale svolge lavoro in modo integrato e sinergico sotto la guida della Direzione Sanitaria, con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali di reparto e piani assistenziali individuali per gli ospiti, si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la valutazione degli obiettivi e favorisce la collaborazione con la famiglia coinvolgendola nell'elaborazione del PAI.

La struttura, oltre ai medici interni, si avvale anche di medici esterni specializzati in: pneumologia, ortopedia, chirurgia, urologia, ginecologia, dermatologia, cardiologia, neurologia, oculistica, otorinolaringoiatria, odontoiatria e scienze della nutrizione ed eventuali altri al bisogno.

Tutto il personale socio-sanitario oltre ad essere specializzato ed in possesso di titoli riconosciuti, è continuamente aggiornato con corsi in materie anche monografiche del settore di cura ed assistenza alla persona.

Il personale è dotato di cartellino di riconoscimento, visibile in ogni momento dagli ospiti e dai visitatori, che riporta oltre alla foto dell'operatore, le generalità e la qualifica professionale.

RUOLO	DIVISA	COLORE bordatura
Infermiere	Casacca e pantalone bianco	Rosso
Coordinamento	Casacca glicine e pantalone bianco	//
OSS	Casacca e pantalone bianco	Giallo
Addetti pulizie - Servizi generali	Casacca e pantalone bianco	Verde
Fisioterapisti	Casacca bianca e pantalone verde	//
Educatrici	Polo gialla e pantalone blu	//
Cucina	Casacca bianca e pantalone a scacchi	//

1.6. I Principi Ispiratori

L'attività della **RSA** Residenza *Villa Genusia* si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi:

- ***Libertà***

Ogni ospite è libero di intrattenere rapporti con altri ospiti, altri familiari ed altre persone che sono in visita nella nostra **RSA** nel rispetto delle libertà altrui e mantenendo un comportamento eticamente e moralmente dignitoso.

- ***Eguaglianza***

Ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza, le cure mediche e riabilitative più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio- economiche.

- ***Imparzialità***

I comportamenti dei Soci lavoratori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- ***Continuità***

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale assicura la continuità e la regolarità delle cure dell'assistenza a tutti gli ospiti. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, soprattutto se non dipendenti dalla propria volontà, adotta tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, richiamando tutti i soci lavoratori alla responsabilità e al rispetto del patto sociale rappresentato dallo Statuto della Cooperativa.

- ***Partecipazione***

La struttura garantisce all'utente e alla sua Famiglia la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate in incontri periodici di nucleo, con tutto il personale dello stesso; inoltre annualmente viene distribuito, per la sua compilazione, il questionario conoscitivo sulla qualità dei servizi (vedi allegato 4), poi c'è la possibilità, compilando apposite schede, di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. (vedi allegato 3), per i quali l'utenza riceve evasione entro 15 gg. Dalla data di inoltro. La struttura promuove inoltre la collaborazione continua con il volontariato singolo ed associato, che integra l'intensa ed importante attività delle educatrici ed animatrici nella loro azione di terapia occupazionale

○ *Efficienza ed efficacia*

I servizi offerti dalla struttura sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

1.7. I destinatari della RSA (*vedi Regolamento Interno*)

Civiltà Futura Cooperativa Sociale, proprietaria ed Ente Gestore della **RSA** Residenza *Villa Genusia* ha la missione istituzionale, derivante dai suoi scopi statutari, di fornire servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dalle legislazioni e dai piani sanitari e socio assistenziali del SSN e della Regione Puglia.

1.8. Le prestazioni in RSA

Le prestazioni in **RSA**, concorrono al mantenimento delle capacità funzionali residue degli ospiti ovvero al recupero dell'autonomia in relazione alla loro patologia ed in funzione del raggiungimento o mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli ospiti stessi. In particolare, nelle RSA sono erogate:

- ***prestazioni di medicina generale***

Le prestazioni di medicina generale sono erogate da nostro personale medico e dal medico di medicina generale a seguito di specifica intesa con il nostro coordinatore sanitario;

- ***prestazioni specialistiche***

Le prestazioni specialistiche comprendono visite specialistiche, prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale e di laboratorio nonché le altre prestazioni specialistiche erogabili dal Servizio Sanitario Regionale ai sensi della normativa vigente; le prestazioni specialistiche di cui al precedente sono assicurate dalla Azienda Unità Sanitaria Locale.

La struttura è provvista anche di ecografo che viene utilizzato da medici specializzati per favorire il processo di diagnosi e creare un progetto di cura più adeguato per i nostri ospiti;

- ***prestazioni farmaceutiche***

Le prestazioni farmaceutiche sono assicurate con le modalità e nei limiti previsti per la generalità dei cittadini.

- ***prestazioni infermieristiche***

le prestazioni infermieristiche comprendenti, oltre alle normali prestazioni di routine (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi), il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti;

- ***prestazioni riabilitative***

le prestazioni riabilitative atte ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane (deambulazione e azioni elementari di vita anche con idonei supporti) nonché alla rieducazione psico-sociale, soprattutto attraverso la terapia occupazionale;

- ***prestazioni di sostegno psicologico***

le prestazioni di sostegno psicologico agli ospiti concorrono nella verifica dell'attuazione del progetto terapeutico individuale;

- ***prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare***

le prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare consistenti nell'aiuto all'ospite per l'igiene e la cura della propria persona e dell'ambiente;

- ***prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione***

le prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione nei confronti delle persone totalmente non autosufficienti, con riduzione al massimo del tempo trascorso a letto;

- ***prestazioni di tipo alberghiero***

le prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto e servizi generali, rapportate alle particolari condizioni degli ospiti;

- ***attività di animazione, occupazionale, ricreativa, di integrazione sociale***

le attività di animazione, occupazionale, ricreativa, di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine, soprattutto attraverso ergoterapia, attività ludiche, tecniche psicologiche di orientamento e riattivazione per soggetti con deterioramento mentale anche senile; sistematici incontri con familiari ed amici nonché attivazione delle attività di segretariato sociale, utilizzando il contributo delle associazioni di volontariato a norma della legge regionale n.11/1994;

- *trasporto*

il trasporto, per accompagnamento ed eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della RSA sono a carico della famiglia e saranno addebitate a consuntivo;

- *prestazioni protesiche odontoiatriche complete*

le prestazioni protesiche e odontoiatriche complete sono assicurate alle condizioni previste per la generalità dei cittadini comunque a carico della famiglia e saranno addebitate a consuntivo;

- *prestazioni di cura personale (vedi Regolamento Interno allegato)*

le prestazioni di cura personale (barbiere, parrucchiere, e simili) a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi;

- *prestazioni integrative di tipo alberghiero (vedi Regolamento Interno allegato)*

1.9. Le rette giornaliere RSA (vedi Regolamento Interno allegato)

La determinazione delle rette giornaliere in **RSA** è di competenza della Regione Puglia, che la fissa con propria determina.

1.10. Relazioni con il pubblico – Reception

La **Reception** è aperta, per tutte le informazioni del caso, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 14.30 alle 18.00, il sabato dalle 9,00 alle ore 12,00 e dalle 15,00 alle 17.30. Si può essere ricevuti in altri orari, fissando un appuntamento.

La Presidenza e la Direzione Amministrativa sono disponibili a ricevere i famigliari degli ospiti previo appuntamento concordato telefonicamente con l'ufficio di Segreteria.

La Direzione Sanitaria ed i Medici, per informazioni sanitarie, ricevono negli orari affissi in bacheca e comunicati agli ospiti ed alle loro famiglie. La Direzione Organizzazione & Logistica riceve negli orari resi pubblici in struttura per affrontare e risolvere tutte le questioni di natura logistica ed organizzativa.

È possibile avere colloqui in momenti diversi su appuntamento, ciò per affermare il carattere di "Struttura aperta" della Residenza *Villa Genusia*.

Comunque per urgenze, il familiare di riferimento può, via telefono, avere informazioni sullo stato di salute e di vita del proprio familiare ospite della Residenza *Villa Genusia* 24 ore su 24 ore.

1.11 Applicazione del D.Lgs 231/01

La Cooperativa *Civiltà futura* in ottemperanza alla normativa D. Lgs.231/01 e successive modifiche, ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e un proprio Codice Etico. È stato inoltre nominato l'Organismo di Vigilanza (OdV) composto da un membro esterno, che esercita funzioni di controllo. L'Organismo di Vigilanza opera in totale autonomia e nel rispetto delle normative previste.

1.12 Codice Etico di Comportamento per prevenzione atti di violenza contro operatori

Il Ministero della Salute nel 2007 ha emanato la Raccomandazione n. 8 volta a prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari. Si tratta del primo provvedimento italiano di livello governativo in cui si prende atto della alta frequenza di episodi di violenza, verbale e/o fisica, a danno degli operatori sanitari, socio sanitari e sociali.

Villa Genusia ha recepito i contenuti della raccomandazione ministeriale che sono diventati parte integrante delle condizioni contrattuali per l'ingresso dell'Ospite in RSA.

La violazione delle procedure di prevenzione contro gli atti di violenza a danno degli operatori della struttura comporta la risoluzione del Contratto e conferisce all'ente gestore la facoltà di attivare le procedure di dimissioni dell'Ospite nel rispetto delle previsioni di legge.

Questa decisione si inserisce in un progetto globale di prevenzione, riduzione e gestione del rischio clinico, che coinvolge tutto il personale di Villa Arcadia, nonché gli ospiti e loro familiari/conoscenti. Tali soggetti devono essere parte attiva e collaborare tra loro affinché l'obiettivo di minimizzare la verifica di eventi avversi sia raggiungibile.

1.13. Carta dei Servizi - Verifica ed aggiornamento annuale

L'azienda annualmente come procedura attua, sulla base di una verifica dei risultati conseguiti in rapporto agli impegni, agli standard stabiliti dalla legislazione regionale e anche al C.S.I. (Customer Satisfaction Index) espresso dagli ospiti/utenti (*vedi questionario allegato*), una autovalutazione

complessiva dell'intera *Carta dei Servizi* e quindi il necessario aggiornamento. La procedura di detta valutazione prevede:

- Incontri tematici per settore di attività con gli operatori interessati sulle materie su richiamate;
- Analisi ed elaborazione del questionario anonimo, compilato dagli utenti/ospiti, per la determinazione del C.S.I. (Customer Satisfaction Index);
- Conferenza degli operatori sull'autovalutazione e sulle proposte di miglioramento della *Carta dei Servizi*, discussione, condivisione e decisione;
- Stesura della nuova Carta dei Servizi aggiornata e sua diffusione agli organi competenti e agli utenti/ospiti.

2. Cosa Offriamo

2.1. L'accoglienza

Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole, in quanto costituisce un fondamentale cambiamento logistico, psicologico e sociale da parte dell'anziano: nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e ciò, spesso, fa insorgere resistenze e difficoltà. Per questo motivo l'accoglienza richiede una programmazione ed una realizzazione attenta e preparata, che segue appositi protocolli.

Prima dell'accoglimento, il personale dell'accettazione invita i familiari e, ove questo sia possibile, il futuro ospite, ad una visita guidata della struttura, che permetta di prendere familiarità con la nuova "Casa" e con gli operatori; la famiglia viene informata della presenza dello Psicologo e se richiesto si effettuano visite private preventive e di accompagnamento all'accesso. Gli ingressi sono programmati e viene indicato un orario massimo nel quale presentarsi presso la struttura. Gli ospiti e le loro Famiglie vengono accolti dal personale addetto, che mettono loro in condizione di inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluti ed accolti familiarmente; successivamente vengono seguiti nella preparazione delle pratiche burocratiche. Dopo il disbrigo delle pratiche burocratiche presso gli uffici amministrativi, l'Ospite e la Famiglia vengono accompagnati nella loro residenza dove conoscono la persona con la quale dovrà condividere l'ospitalità, l'ambiente, l'organizzazione, gli orari dei pasti e quant'altro.

L'attenzione primaria è quella di non lasciare mai l'Ospite solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione, evitando di farlo sentire "aggredito" ed ospedalizzato.

L'ingresso viene eseguito con naturalezza e con calma, agevolando il dialogo, fino a che l'Ospite e la Famiglia non si sentano perfettamente inseriti e a proprio agio.

2.2. Giornata tipo in RSA

Ore	7,15	sveglia e alzate
Ore	8.00	colazione
Ore	9.30	attività di animazione e terapia occupazionale idratazione attività di fisiochinesiterapia visita medica programmata
Ore	12.00	pranzo
Ore	13.00	igiene e riposo pomeridiano
Ore	14.30	merenda
Ore	15.00	attività di animazione programmata su base settimanale e attività di fisiochinesiterapia
Ore	16.30	idratazione
Ore	18.30	cena e momento distensivo
Ore	19.00	rientro nelle camere, preparazione per la notte e messa a letto.

Gli orari sono indicativi e non tengono conto dell'ora legale.

2.3. Momenti di visita

Premesso che la struttura è aperta, le visite dei familiari, che sono assolutamente auspicabili ed attese, ha come orari consigliati:

- dal lunedì alla domenica: 10.00 – 11.30 / 15.30 - 17.30

È richiesta la collaborazione dei visitatori, per riuscire ad armonizzare gli orari di visita con il rigore necessario della visita medica, dei pasti e del riposo pomeridiano.

Dalle ore 20.00 le visite sono ammesse previo consenso della Direzione Sanitaria; in caso di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare, anche durante la notte, se richiesta.

Sono permesse, in relazione alle condizioni dell'Ospite e previa autorizzazione del Direttore Sanitario, uscite con i familiari anche di diversi giorni. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

2.4. I pasti

Il menù, preparato sulla base di piani nutrizionali ordinari e speciali sviluppati da professionisti, è giornalmente esposto in reparto e consente diverse possibilità di scelta. Può essere adattato, per particolari problemi di masticazione e deglutizione o per presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti e altre patologie individuate nel PAI.

Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione ed orari di somministrazione.

MENU' SETTIMANALE 4° SETTIMANA

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO Primo piatto	Riso al pomodoro	Pasta con carciofi	Pizzoccheri	pasta al pomodoro	Risotto con spinaci	Pasta e fagioli	Lasagne colto
Secondo piatto	Pollo alla pizzanola	Pollo al limone	Merluzzo in umido	Cassoeula alla Villa Arcadia	Merluzzo alla pizzanola	Frittata al forno	Pollo alla cacciatora
Contorno	convioffori gratinati	pomodori	patate lesse		patate	finocchi gratinati	fagiolini
Frutta	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione
MERENDA	Yogurt	Laboratorio di cucina the	fette con marmellata the	budino vaniglia	Plum cake	Budino cioccolato	Plum cake
CENA Primo piatto	Pastina con passato di verdure	Pasta con minestrone	Raviolini in brodo	Pastina brodo vegetale	Pastina in brodo vegetale	Velutata Carote	Pastina in brodo verdura
Secondo piatto	Frittata al forno	Formaggi	Straccetti in brodo	Tomno	Affettati	Fesa di tacchino affettata	Formaggi
Contorno	Insalata	Zucchine	Fagiolini	Broccoli gratinati	Bietole lesse	Purea	Carote
Frutta	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione

VARIAZIONI AL MENU: RISO E PASTA IN BIANCO O AL POMODORO. CARNE BIANCA. FORMAGGI. MACRI. PROSCIUTTO COTTO. E VERDURE BOLLITE.
NEL CASO DI DOPIO SECONDO O DOPIO CONTOURNO, SEGNARE LA LETTERA INIZIALE DEL PIATTO SCELTO NELLA CASELLA.

*tabella a titolo esemplificativo, soggetta a variazioni periodiche

2.5 Il servizio di riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale

La RSA è dotata di una grande palestra modernamente attrezzata e da n° 5 box di fisioterapia dotati di attrezzature all'avanguardia.

I trattamenti riabilitativi sono eseguiti da Fisioterapisti specializzati, che, in base alle esigenze del singolo ospite, operano sia in palestra che nei nuclei.

Al momento dell'ingresso dell'Ospite in struttura, il terapeuta incaricato esegue la valutazione dello stesso ed in sinergia con la Direzione Sanitaria stende un protocollo di assistenza personalizzato (PAI); ciascun ospite è poi affidato ad un unico terapeuta, con il quale si instaura un rapporto continuativo, di fiducia e reciproca collaborazione.

Possono essere attivati rafforzamenti fisioterapici con pacchetti a pagamento.

2.6 Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba

Gli ospiti della **R.S.A. Residenza Villa Genusia** usufruiscono a pagamento, come prescritto nel **Regolamento Interno**, a disposizione presso la Reception, del Servizio di lavanderia, stireria e gestione del guardaroba per la biancheria personale e vestiti privati.

Per gli indumenti particolarmente pregiati o di alto valore affettivo, provvede la famiglia.

2.7 Il servizio religioso

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti credenti, e la celebrazione, nella chiesetta S. Francesco della struttura, della S.S. Messa e della recita del S.S. Rosario con frequenza settimanale. Gli ospiti aderenti alle altre convenzioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

2.8 Gli oggetti personali

L'Ospite e i suoi visitatori sono tenuti a non introdurre grosse somme di denaro, nonché oggetti di valore, economico e personale, in struttura.

Nel caso di beni di modesto valore e piccole somme di denaro, l'Ente non assume responsabilità per il deterioramento, la distruzione o la sottrazione di tali beni, salvo che gli stessi vengano depositati presso l'Amministrazione, la quale mette a disposizione un servizio di custodia, rilasciando apposita ricevuta. L'Ente, inoltre, non risponde nel caso in cui i predetti eventi siano dovuti all'Ospite, ai familiari o alle persone che gli fanno visita, a forza maggiore o alla natura della cosa.

In merito ad ausili quali protesi acustiche, protesi dentarie, occhiali, la Struttura non si assume alcuna responsabilità qualora l'ospite non sia in grado di gestirli correttamente, determinandone la rottura, e nel caso di smarrimento degli stessi.

2.9 Tutela della privacy

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso se possibile o ai familiari più stretti e comunque firmatari dell'impegnativa d'ingresso.

Durante la permanenza nei reparti/nuclei di degenza ai familiari dei ricoverati ed ai visitatori, non è consentito l'uso del cellulare; ciò per rispettare la privacy dei ricoverati e per non disturbare il funzionamento delle apparecchiature "salva vita".

Inoltre, è vietato pubblicare sui social network ed in generale sul web, foto, commenti scritti, nonché atti contrattuali, ecc. riguardanti Residenza Villa Genusia e i suoi ospiti/ricoverati.

2.10. I certificati

I certificati, siano essi sanitari o amministrativi sono rilasciati con un addebito di spese di segreteria e potranno essere richiesti in Reception.

2.11. Emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche

Nel rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza, nella **RSA** Residenza *Villa Genusia* è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure normative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della Cooperativa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la salute degli ospiti; esso è coordinato da responsabili designati della sicurezza e prevenzione. I cartelli di indicazione facilmente intelligibile disposti in tutta la struttura; essi facilitano anche gli spostamenti in caso di emergenza.

2.12. Le assenze

Le assenze degli ospiti in RSA:

Le assenze degli ospiti dal nucleo di residenza, sia per ricovero ospedaliero che per motivi diversi, non danno luogo a sospensione dell'intera retta sia da parte dei privati che da parte dei Comuni od enti tenuti al pagamento. Le assenze in un anno superiori a un totale di 20 giorni non garantiscono il mantenimento del posto letto non utilizzato, salvo l'eventuale disponibilità degli interessati al pagamento della retta del "vuoto per pieno" dello stesso.

2.13. Le dimissioni

a) Recesso anticipato dell'Ospite in RSA

L'Ospite e/o il Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno l'Obbligato hanno facoltà di recedere dal Contratto di ingresso in qualsiasi tempo, con conseguenti dimissioni dalla struttura, previo preavviso di almeno 30 (trenta) giorni da effettuarsi inviando una comunicazione scritta, compilando l'apposito modulo da ritirare in reception.

In ogni caso gli stipulanti sono tenuti al pagamento della retta per tutto il periodo di preavviso e nell'ipotesi in cui questo non sia garantito.

È possibile ottenere il rilascio della copia della cartella clinica e/o parte di essa, facendo formale richiesta alla Direzione Sanitaria da parte dei soggetti titolari o, quando le condizioni lo consentono, dallo stesso ospite.

I tempi del rilascio sono 30 (trenta) giorni dalla richiesta. Il rilascio della copia della cartella clinica è subordinato al pagamento di 1 euro per pagina ed altresì al pagamento delle spese di segreteria.

In caso di decesso dell'Ospite il conteggio della retta sarà maggiorato di un importo una tantum di euro 300 (trecento) + iva di legge per l'espletamento di tutte le pratiche amministrative.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o dell'Obbligato di corrispondere eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nel modulo come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

Nel caso in cui il decesso o lo scioglimento del contratto avvenisse nei primi 30 (trenta) giorni dall'ingresso, l'Ospite/Obbligato è tenuto al pagamento dell'intera prima mensilità.

b) Recesso anticipato dell'Ospite in RSA per un tempo determinato

In caso di recesso anticipato dell'Ospite, la retta, versata anticipatamente per l'intero periodo concordato con l'impegnativa, non sarà rimborsata.

c) Dimissioni/Trasferimento ad altra Struttura e/o al Domicilio

In caso di dimissioni/trasferimento dell'ospite ad altra Struttura e/o al domicilio, per assicurare la continuità delle cure, la Direzione Sanitaria predispone una lettera di Dimissione Medica ed una lettera di Dimissione Infermieristica.

d) Dimissioni per risoluzione del contratto

L'Ente ha la facoltà di risolvere di diritto il Contratto di ingresso con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi:

- a) ritardato pagamento della retta oltre 60 giorni dalla scadenza o mancato pagamento di due rette;
- b) nei casi in cui l'Ospite ed i suoi familiari, per diverse ragioni, dovessero far accedere nella nostra residenza persone estranee (professionisti di ogni genere/specialisti) con lo scopo di compiere atti, pratiche o visite mediche, senza aver richiesto giusta compilazione di apposito modulo disponibile in Reception ed ottenuto debita autorizzazione dalla Direzione Sanitaria;
- c) Interruzione del rapporto fiduciario con l'Ospite e/o il legale rappresentante e/o i famigliari;
- d) Compimento di atti di violenza, fisica o verbale, il legale rappresentante e/o i famigliari a danno degli operatori o di visitatori;
- e) Violazione del divieto di fotografare, riprendere e/o audioregistrare i ricoverati e gli operatori durante la loro attività.

L'Ente, altresì, si riserva la facoltà di risolvere di diritto il presente contratto, garantendo però un preavviso di 15 giorni (salvo comprovate urgenze), qualora la permanenza dell'Ospite presso la R.S.A., a giudizio insindacabile della Direzione Sanitaria, dovesse risultare inconciliabile con i servizi della Residenza, per intervenute nuove e diverse patologie fisiche e/o psichiche, o dovesse costituire pericolo per la salute e l'incolumità degli altri ospiti. È garantito il preavviso anche nel caso di inappropriatazza del ricovero, valutata entro 30 giorni dall'ingresso dalla Direzione Sanitaria.

In tutti i casi di risoluzione l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 3 giorni. Nel caso in cui l'Ospite non lasciasse la struttura entro i 3 giorni, l'Ente si riserva di procedere alle dimissioni in forma assistita, previa comunicazione agli Obbligati, ai familiari (ad eventuali altri soggetti aventi causa) ed all'ASL competente, nelle modalità previste dalla normativa vigente.

f) Dimissione per decesso

In caso di decesso dell'Ospite il conteggio della retta sarà maggiorato di un importo un tantum di euro 300 (trecento) + iva di legge per l'espletamento di tutte le pratiche amministrative.

2.14. Il decesso

In caso di decesso dell'ospite, la **RSA Residenza Villa Genusia** si fa carico solo della composizione della salma. Tutte le attività necessarie per il funerale, sono assolutamente di competenza della famiglia e/o dei soggetti tutor, amministratori di sostegno ecc., a conferma del diritto che questi hanno di scegliere liberamente, nell'ambito dei soggetti autorizzati all'esercizio dell'attività funebre, comunque nel rispetto della **Legge Regionale 15 dicembre 2008, n. 34, art. 16 comma 1, 2 e 3**, *“E' vietato l'esercizio di intermediazione nell'attività funebre. L'attività funebre di tipo commerciale deve essere tassativamente svolta al di fuori delle strutture sanitarie pubbliche o private, dei locali di osservazione delle salme e delle aree cimiteriali”*. *“Il comune vigila sulla correttezza dell'esercizio dell'attività funebre”*. *“Colui che, nello svolgimento dell'attività funebre o del trasporto funebre, propone direttamente o indirettamente offerte, promesse, doni o vantaggi di qualsiasi genere per ottenere informazioni tese a consentire il procacciamento di indicazioni per l'attribuzione di uno o più funerali, è sospeso dalla possibilità di ulteriore esercizio dell'attività funebre, con effetto immediato e per un periodo di tempo determinato dal comune stesso, fatta salva la denuncia all'autorità competente e l'applicazione delle sanzioni amministrative previste dal regolamento di cui all'articolo 7. In relazione alla gravità del fatto può essere disposta la revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività”*.

In tale occasione saranno resi il corredo personale e quant'altro, compresi eventuali farmaci residui.

2.15. Relazioni con i tutori, curatori e amministratori di sostegno

La struttura, in persona dell'incaricato all'ammissione al ricovero dell'ospite, deve indicare nella cartella corrispondente la presenza di tutori, curatori e amministratori di sostegno, nonché eventuali parenti dell'ospite che abbiano curato le pratiche autorizzative per il ricovero dello stesso.

Il medico comunicherà, telefonicamente, a mezzo e-mail e/o pec, alle persone sopra indicate, sulle quali ricade l'obbligo di contattare settimanalmente il medico stesso, le decisioni concernenti le eventuali dimissioni dell'ospite, il ricovero dello stesso presso Ospedali e/o altre strutture simili, la

somministrazione di farmaci e informazioni riguardanti lo stato di salute dell'ospite, lo stato di degenza ed in generale ogni emergenza. In caso di danni, all'ospite o a terzi, conseguenti direttamente o indirettamente con la mancata reperibilità del tutore e/o curatore e/o amministratore di sostegno o connessi con il mancato assolvimento da parte del medico dell'obbligo di aggiornamento ed informazione assunto, si applicherà la responsabilità prevista dal contratto di ingresso nella RSA.

2.16. Disposizioni finali

Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione della presente Carta dei Servizi viene rimandata alla competenza dell'Organo Giudiziario del Foro di Taranto.

La presente Carta dei Servizi viene sottoscritta dal rappresentante legale pro-tempore della RSA Residenza *Villa Genusia* e dall'ospite utente e, se impossibilitato con attestazione del Coordinatore Sanitario della RSA, dai suoi rappresentanti previsti dalle leggi.

Letto confermato e sottoscritto

Il rappresentante legale pro-tempore

Per Accettazione

L'Ospite

Il tutore/curatore/ADS

L'Ente

Gli Obbligati in solido

Marina di Ginosa, _____

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale

Via Vito Castria n.°1 – 74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8272172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737
C.C.I.A.A. di Taranto n° 02567920737 - R.E.A. n° 155181 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737
www.villagenusia.it - info@villagenusia.it

ALLEGATO 1

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 ad ottenere, secondo quanto previsto dal SSN, le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e ad evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali e altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro alla propria persona.

ART. 5

Diritto a vivere in un ambiente familiare ed accogliente.

ART. 6

Diritto ad essere accolti nei luoghi di ricovero, alloggiativo od ospedaliero da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana.

ART. 7

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

ART. 8

Diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la loro mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale, integrata nel proprio contesto ed 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 informativi – 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 2

RSA - Scheda di segnalazione di disservizi, reclami e suggerimenti

Nota 1) *La presente scheda è disponibile presso la Reception ogni qualvolta l'ospite ed o il familiare volesse segnalare disservizi, reclami e suggerimenti.*

Nota 2) *La procedura è evasa entro e non oltre 15 gg. dalla data di ricevimento della segnalazione.*

La segnalazione ha luogo in forma:

Verbale	<input type="checkbox"/>
Telefonica	<input type="checkbox"/>
Con lettera	<input type="checkbox"/>
Con modulo	<input type="checkbox"/>

Da parte del Sig./ra

Residente a:

Recapito telefonico:

Contenuto della segnalazione

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

Ricevuta il giorno dall'operatore

Firma dell'operatore Firma dell'utente

1 di 2

La risposta all'utente ha avuto esito immediato SI NO

In caso di risposta negativa, si trasmette segnalazione a:

Direzione Generale

Coordinatore Sanitario

In data _____

Risoluzione del caso segnalato

Area per la risoluzione del caso segnalato, con linee guida puntate e un watermark diagonale che recita "CARTA DEI SERVIZI".

Posta agli atti il

ALLEGATO 3

Questionario conoscitivo sulla Qualità dei Servizi

Questo questionario, assolutamente anonimo, ha l'obiettivo di misurare l'indice di soddisfazione degli ospiti della RSA. Il questionario viene distribuito alle famiglie una volta all'anno, indicativamente nel mese di settembre di ogni anno. Raccolti i dati questi vengono elaborati e discussi con tutti gli operatori di ogni settore di assistenza, che sulla base dei suggerimenti avuti dagli ospiti e dalle loro famiglie, individuano e programmano gli aggiornamenti e tutte le eventuali azioni correttive necessarie e quindi resi pubblici.

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere cortesemente il Suo parere sul soggiorno presso questa RSA. Ogni Suo suggerimento o consiglio è per noi di grande aiuto per migliorare la qualità dei servizi prestati. I dati da Lei forniti verranno trattati nel più assoluto riserbo. La ringraziamo in anticipo per la Sua preziosa collaborazione e La preghiamo, una volta completata la compilazione del presente questionario, di depositarlo nell'apposita cassetta situata all'ingresso della struttura presso la Reception

Il Coordinatore Sanitario

Dati generali relativi all'ospite/famiglia

Data di restituzione del questionario.....

Nucleo di residenza (Via)..... Età ospite.....

Compilatore Ospite Parente Altro Uomo Donna

Ingresso in Struttura il.....

• **In caso di ingresso programmato**

1) Ha avuto particolari difficoltà a contattare il nostro centralino? SI NO

Se sì quali

2) Come valuta la disponibilità del centralino?

buona sufficiente scarsa insufficiente

3) Come giudica il tempo di attesa tra la prenotazione ed il ricovero?

breve accettabile lungo

Civiltà Futura Società Cooperativa Sociale

4) Come ritiene la richiesta di documentazione?

eccessiva sufficiente scarsa insufficiente

• **Accoglienza – Accettazione**

1) Ha avuto subito una persona a disposizione? SI NO

2) Le sono stati comunicati subito nucleo e posto letto? SI NO

3) Come giudica la disponibilità del personale che l'ha accolta in struttura?

buona sufficiente scarsa insufficiente

4) Come valuta la visita medica ed il primo colloquio?

buona sufficiente scarsa insufficiente

5) Come valuta il servizio offerto dalla Amministrazione?

buona sufficiente scarsa insufficiente

6) Come giudica nel complesso la fase di accoglimento?

buona sufficiente scarsa insufficiente

• **Degenza nel nucleo**

1) Come valuta l'assistenza prestata dal personale medico?

buona sufficiente scarsa insufficiente

3) Come valuta l'assistenza prestata dal personale infermieristico?

buona sufficiente scarsa insufficiente

4) Come giudica il personale ausiliario?

cortese poco cortese efficiente poco efficiente

5) E' stato informato sulle regole e sui servizi del Nucleo? SI NO

6) Come giudica la pulizia delle camere?

buona sufficiente scarsa insufficiente

7) Come giudica la pulizia dei servizi igienici?

buona sufficiente scarsa insufficiente

9) Come giudica la pulizia delle lenzuola?

buona sufficiente scarsa insufficiente

10) Come giudica la gestione del guardaroba?

buona sufficiente scarsa insufficiente

11) Si è sentito ascoltato nelle richieste? SI NO

12) Come giudica la Sua libertà di movimento ed espressione?

buona sufficiente scarsa insufficiente

13) Reputa sufficiente l'assistenza religiosa offerta dalla struttura? SI NO

• **Cibo**

1) Come valuta la qualità del cibo?

buona sufficiente scarsa insufficiente

2) Come valuta la quantità?

buona sufficiente scarsa insufficiente

3) Come valuta la presentazione?

buona sufficiente scarsa insufficiente

4) E la varietà?

buona sufficiente scarsa insufficiente

5) L'orario dei pasti è soddisfacente? SI NO

• **Comfort di nucleo**

6) L'organizzazione del nucleo in genere è :

buona sufficiente scarsa insufficiente

7) L'orario di visita è soddisfacente? SI NO

8) La disponibilità verso i pazienti degli operatori sanitari è :

buona sufficiente scarsa insufficiente

L'informazione sulla diagnosi e sulla conseguente terapia da parte dei medici è :

buona sufficiente scarsa insufficiente

9) La qualità dei rapporti socio-relazionale nel nucleo è:

buona sufficiente scarsa insufficiente

10) Il comfort nel nucleo è :

buono sufficiente scarso insufficiente

12) Ritiene che gli spazi adibiti agli ospiti siano sufficienti? SI NO

13) La climatizzazione è :

buona sufficiente scarsa insufficiente

• **Servizi di Parrucchiera e Podologo/Pedicurista**

14) Ha usufruito del servizio di Parrucchiera? SI NO

15) Ha usufruito del servizio di Pedicurista/Podologo? SI NO

16) Reputa soddisfacenti i servizi di Parrucchiera e

Pedicurista/Podologo ? SI NO

- Se si è stato soddisfacente? SI NO

- Se no perché?.....

• **Servizio di Terapia Occupazionale/ Animazione**

17) Come giudica le attività proposte?

buone sufficienti scarse insufficienti

18) Come giudica la disponibilità delle educatrici/animatrici?

buona sufficiente scarsa insufficiente

• **Servizio di fisioterapia**

19) Ha usufruito del servizio di fisioterapia? SI NO

- Se si è stato soddisfatto? SI NO

- Se no perché?

20) Come giudica il tempo dedicato a questo servizio?

buono sufficiente scarso insufficiente

21) Come giudica le informazioni in merito al servizio?

buone sufficienti scarse insufficienti

22) Come valuta la disponibilità degli operatori?

buona sufficiente scarsa insufficiente

Valutazioni conclusive

Complessivamente la permanenza è soddisfacente?

molto abbastanza poco per nulla

• **Cosa suggerisce di migliorare?**

Accettazione Amministrazione Servizio Medico Fisioterapia

Servizio Infermieristico Servizio Operatori Socio-Sanitario Pulizie in camera

Qualità del cibo Quantità del cibo Terapia occupazionale/Animazione

Altro.....

.....

Osservazioni finali

.....

.....

Il rappresentante legale pro-tempore

Per accettazione l'Ospite/ Familiare/Ads

Marina di Ginosa,

(Data della sottoscrizione)