



FONDAZIONE  
SANTA MARIA  
DEL CASTELLO

# CARTA DEI SERVIZI

RSA FONDAZIONE SANTA MARIA DEL CASTELLO - ONLUS



FONDAZIONE S. MARIA DEL CASTELLO ONLUS | REVISIONE LUGLIO 2023

## SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE.....	3
2. LA MISSION.....	3
3. LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
4. BREVE STORIA DELLA CASA DI RIPOSO "S. MARIA DEL CASTELLO" DI CARPENEDOLO.....	5
5. PRINCIPI ED OBIETTIVI PERSEGUITI.....	7
6. ORGANIGRAMMA.....	10
7. ORARI.....	11
8. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA).....	12
9. RETTE.....	13
10. MODALITA' DI ACCESSO.....	14
11. AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO.....	16
12. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	16
13. VALUTAZIONE DELL' OSPITE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI 17	
14. DIMISSIONE DELL' OSPITE.....	18
15. SERVIZI SPECIFICI.....	19
16. SERVIZI GENERALI.....	24
17. NORME COMPORTAMENTALI.....	25

18.	STANDARD DI QUALITA' .....	26
19.	GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E AGGIORNAMENTI ANNUALI .....	28
20.	CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	29
21.	GIORNATA TIPO OSPITE .....	34
22.	MENU' TIPO SETTIMANALE .....	35
	ALLEGATI:.....	41
	ALLEGATO 2. IL QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO PER FAMILIARI, VOLONTARI E OPERATORI.....	44

## 1. PRESENTAZIONE

Le Residenze Sanitarie assistenziali per Anziani non sono più intese come istituti per accogliere persone anziane indigenti aventi salute cagionevole, oppure abbandonate a se stesse e prive di mezzi per vivere al fine di fornire solo vitto e alloggio. La denominazione si è evoluta in base alle nuove disposizioni, Nazionali e Regionali, nella nuova R.S.A. – “Residenza Sanitaria Assistenziale” – che prevedono di garantire all’Ospite prestazioni collaterali e multiformi oltre al vitto ed all’alloggio: assistenza medica e fornitura di farmaci e presidi parasanitari, assistenza infermieristica, rieducazione motoria e recupero funzionale, attività di animazione, ricreative e di socializzazione.

## 2. LA MISSION

La “mission” dell’Istituto ha per scopo di garantire, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata a favore dell’Ospite anziano, con vario grado di fragilità della sua salute, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con i familiari ed i parenti, con i servizi offerti dall’A.T.S. e dall’Ente Locale. La Fondazione S. Maria del Castello –Onlus ha adottato un proprio Codice Etico, nonché il Modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del D.Lgs.n. 231/2001.

### 3. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi nasce dall'esigenza di tutelare i diritti degli Ospiti-clienti, attribuendo loro un potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Il documento indica le iniziative di carattere normativo, procedurale ed organizzativo, finalizzate al miglioramento della qualità del servizio fornito dall'Ente, nonché del rapporto con l'utente, inteso in termini di informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.

La Carta dei Servizi non è una generica elencazione di intenti, ma costituisce un vero e proprio impegno con gli utenti-Ospiti per salvaguardare i principi definiti nella "Carta dei Diritti della Persona Anziana", per garantire i servizi dichiarati ed offerti con un livello qualitativo sempre migliore, da sottoporre ad una revisione continua, attraverso un costante confronto con le aspettative degli Ospiti medesimi.

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo di Carpenedolo si ispira alla "Carta Europea dei Diritti degli Anziani Ospiti delle Istituzioni" ed ai principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia sancite dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

Essa si propone di essere:

- un mezzo di conoscenza per gli utenti dei loro diritti e delle modalità per conseguirne il soddisfacimento;
- un impegno assunto dall'Ente verso gli utenti-Ospiti per garantire il diritto al miglior servizio ottenibile;

- uno strumento per utilizzare i suggerimenti degli utenti al fine di migliorare l'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento flessibile e dinamico di lavoro.

Modifiche, integrazioni, aggiornamenti apportati alla Carta sono sinonimo di qualità e costituiscono indicatore di quanto l'Ente è orientato ed è disposto ad investire nel miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi offerti.

#### 4. BREVE STORIA DELLA CASA DI RIPOSO "S. MARIA DEL CASTELLO" DI CARPENEDOLO

La Casa di Riposo di Carpenedolo ha origini lontane nel tempo e sotto forme giuridiche e storiche diverse.

Il primo fondatore è il Carpenedolese Deodato Laffranchi che dispone per testamento che dopo la sua morte, avvenuta nell'aprile 1635, le entrate dei suoi beni vengano utilizzate per erigere un ospedale per alloggiare ed assistere, in perpetuo, i poveri infermi di Carpenedolo e, se le entrate lo consentono, per allevare i poveri orfani di Carpenedolo.

La casa del fondatore è stata la prima Sede dell'Ospedale che, attraverso diversi interventi edilizi di ampliamento e adattamento, ha raggiunto l'attuale forma architettonica, quale si vede in Piazza Martiri della Libertà (ex Piazza Ospedale).

Nel 1853 Suor Maria Crocifissa di Rosa, fondatrice delle "Ancelle della Carità", su sollecitazione degli Amministratori del tempo, accetta di assegnare alcune Ancelle dopo che gli stessi hanno predisposto un alloggio all'interno

dell'Ospedale. Da allora l'opera delle Ancelle è stata sempre presente e costante con un impegno quotidiano per alleviare la sofferenza degli ammalati Ospiti, fino al 2006.

Dopo il fondatore, numerosi sono stati i cittadini di Carpenedolo che nel tempo hanno devoluto parte o tutti i loro beni a beneficio dell'Ospedale consentendo agli Amministratori di migliorare sempre di più sia la struttura che l'assistenza a favore degli Ospiti. L'elenco si trova su due lapidi conservate in magazzino, ma i nomi dei benefattori sono stati trascritti su tavole esposte nel salone d'ingresso.

Naturalmente nel tempo sono cambiate diverse volte le Leggi che hanno regolato l'attività assistenziale, ma quella che fa da pilastro principale è la Legge "Crispi" del 17 luglio 1890, vigente fino allo scorso anno e sostituita da norme nazionali e regionali in aderenza ai nuovi e più moderni criteri di assistenza sociale.

L'attuale denominazione deriva dalla fusione di due Enti:

1) Ente Casa di Riposo di Carpenedolo: ex "Ospedale Civile e Orfanotrofio", eretto in Ente Morale con Decreto Reale 01.10.1865, divenuto poi "Ricovero vecchi di Carpenedolo – Infermeria acuti" con Decreto Prefettizio 09.03.1939.

2) Ricovero S. Maria del Castello di Carpenedolo (che però non è mai stato attivo): Riconosciuto Ente Morale con Decreto Presidente della Repubblica 16.10.1954 ed istituito per merito del lascito "Pozzi Achille" Cascina "Cervo" con circa 110 più di terreno.

Dalla fusione è sorto il nuovo "Ente Casa di Riposo Santa Maria del Castello" con sede in Carpenedolo, Piazza Martiri della Libertà, cui è stato conferito tutto il patrimonio esistente dei due precedenti. Tale Ente è stato riconosciuto con Decreto del Presidente della Giunta Regionale 29.03.1974 n. 272.

Detta fusione è stata favorita da una Carpenedolese, Sig.na Maria Luisa Scolari, che nel 1974 ha donato l'area su cui sorge la nuova Sede edificata tra il 1976 e il 1982, ed altri beni immobili che, una volta alienati, hanno consentito di finanziare parte della nuova costruzione, attuale Sede della Casa di Riposo.

## 5. PRINCIPI ED OBIETTIVI PERSEGUITI

I principi perseguiti nell'erogazione dei Servizi in ottemperanza a quanto indicato nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e secondo quanto definito nella "Carta dei Diritti della Persona Anziana" sono specificatamente:

### Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli anziani, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato senza discriminazione alcuna e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti.



## Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare senza interruzioni.

L'assistenza agli Ospiti è garantita 24 ore su 24.

## Diritto di scelta

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. La Casa di Riposo fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente e il diritto all'autodeterminazione ma tenendo conto che la relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno.

## Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dei beneficiari della prestazione. Nel rispetto della riservatezza dei dati personali l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano e, al contempo, può formulare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## Efficacia ed efficienza

Il servizio pubblico deve essere erogato nel rispetto dei principi di efficienza ed efficacia. L'Ente fa propri questi principi verificando periodicamente

se gli obiettivi di salute relativi all'Ospite siano stati o meno raggiunti con un corretto impiego delle risorse economiche, materiali ed umane a disposizione cercando sempre di migliorare il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, sono mirati a garantire e favorire una qualità di vita il più possibile elevata all'Ospite, considerandone i suoi bisogni psichici, fisici e sociali. L'attività socio assistenziale si esplica attraverso prestazioni sempre più qualificate garantite da personale munito dei titoli di studio previsti dalle vigenti norme e costantemente aggiornato e caratterizzate da un'ottima tecnica unita ad un particolare interesse per l'aspetto umano. A tal fine gli obiettivi si possono sintetizzare nel seguente modo:

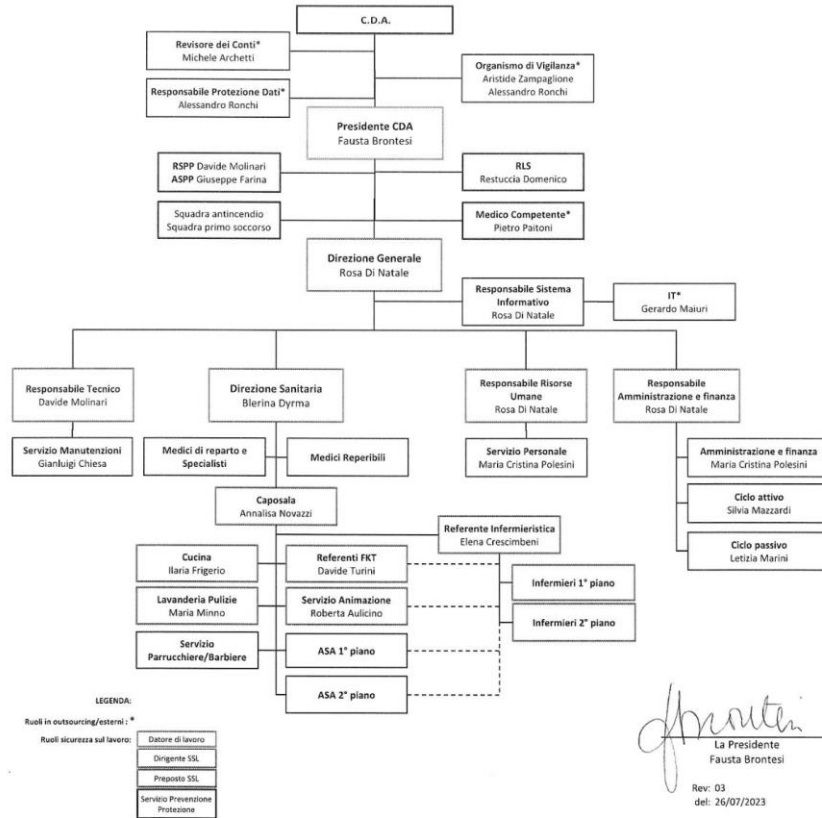
- a. garantire un'assistenza qualificata e continuativa con interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo;
- b. perseguire livelli di salute ottimali e sviluppare le capacità funzionali residue dell'anziano;
- c. collaborare con gli organismi presenti sul territorio Asl e Comune;
- d. razionalizzare le spese rispettando i vincoli di bilancio nell'erogazione del servizio.

## 6. ORGANIGRAMMA



FONDAZIONE "S.MARIA DEL CASTELLO" O.N.L.U.S.  
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE  
Carpenelle (BS)

### ORGANIGRAMMA



RSA organigramma 2023

N.B.: tutto il personale in servizio è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia apposto sulla divisa in modo da individuare l'operatore con nome, cognome e qualifica rivestita.

## 7. ORARI

### ORARI DI RICEVIMENTO:

PRESIDENTE: per appuntamento, il lunedì alle ore 11,00;

DIRETTORE SANITARIO: riceve tutti i giorni negli orari di presenza.

Il personale infermieristico è presente 24 ore su 24 ore sette giorni su sette.

Il personale medico è presente in struttura sia come presenza attiva che come reperibilità sia nei giorni feriali che festivi.

### ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI:

dalle ore 10,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 16,30 dal lunedì al venerdì, esclusi festivi, e il sabato dalle 08.30 alle 12.30.

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare il numero 0309697515 o inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica [info@rsacarpenedolo.it](mailto:info@rsacarpenedolo.it).

### ORARI DI VISITE AGLI OSPITI:

tutti i giorni dalle ore 08,00 alle ore 20,00 in sala soggiorno ed in caso di malattia anche in camera. Gli Ospiti possono ricevere ed intrattenere persone anche dopo tali orari col permesso della Direzione.

È opportuno che tali visite siano fatte senza arrecare disturbo alla tranquillità degli Ospiti.

### ORARI DI VISITE GUIDATE:

Facendo richiesta presso l'Ufficio Amministrativo è possibile effettuare visite guidate alla Struttura da parte degli utenti potenziali o loro familiari.

## 8. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La Casa di Riposo è costituita da un'unica sede sita in Via Laffranchi n. 13 in Carpenedolo (Brescia), accessibile sia tramite mezzi privati che pubblici (bus linea Carpenedolo - Brescia e Carpenedolo – Castiglione delle Stiviere) e si compone di tre piani: il piano terra è sede degli uffici amministrativi e dei servizi generali, e gli altri due sono sede dei reparti di degenza. L'accesso sia per i pedoni che per gli automezzi è da Via Laffranchi. La capacità ricettiva della Residenza Sanitaria per Anziani è di n. 124 posti di letto, così suddivisi:

- n. 117 autorizzati ed accreditati a contratto
- n. 7 posti letto di sollievo

La struttura residenziale per anziani è dotata di n. 63 camere da 2 e 1 posti letto con bagno; le camere sono dotate di impianto di condizionamento. A disposizione degli Ospiti e dei visitatori vi è un ampio parco giardino che circonda la Casa di Riposo.

In locali e spazi appositamente attrezzati, vengono erogati i seguenti servizi:

- assistenza socio sanitaria attraverso progetti assistenziali individualizzati (PAI) definiti dopo la valutazione dello stato dell'Ospite;
- assistenza riabilitativa per recupero funzionale e rieducazione motoria;

- servizio di animazione e ricreazione;
- igiene e cura della persona;
- vitto e alloggio;
- servizio di lavanderia/guardaroba;
- servizio di trasporto Ospiti;
- servizio di pulizia e di sanificazione ambientale;
- servizio religioso.

## 9. RETTE

Le rette in vigore, approvate con delibera di Consiglio n. 23 del 30/11/2022, sono le seguenti:

### RETTE IN VIGORE DAL 01.01.2023

#### OSPITI PRESENTI AL 31.12.2008:

#### OSPITI PROVENIENTI DAL COMUNE DI CARPENEDOLO:

- RETTA PER IL RICOVERO ORDINARIO € 60,00 al giorno;

#### OSPITI PROVENIENTI DA COMUNI DIVERSI DAL COMUNE DI CARPENEDOLO:

- RETTA PER IL RICOVERO ORDINARIO € 62,00 al giorno;

#### INGRESSI DAL 01.01.2009:

- RETTA PER IL RICOVERO DI SOLLIEVO € 78,00 al giorno;
- RETTA PER IL RICOVERO ORDINARIO € 62,00 al giorno.

PER TUTTA LA DURATA DEL RICOVERO DI SOLLIEVO L'OSPITE MANTIENE IL PROPRIO MEDICO CURANTE CHE CONTINUERA' A PRESCRIVERE I MEDICINALI ED I PANNOLONI. SARA' CURA DEI PARENTI PROVVEDERE A CONSEGNARLI ALLA STRUTTURA.

- DEPOSITO CAUZIONALE INFRUTTIFERO € 1.500,00 da versare al momento in cui viene confermata la disponibilità del posto letto
- RIMBORSO SPESE PER ETICHETTATURA INDUMENTI €70,00 IVA COMPRESA

Le rette soprariportate sono al netto del contributo regionale per le prestazioni sanitarie garantite dalla Struttura.

Tutti i servizi erogati dalla RSA sono compresi nella retta.

## 10. MODALITA' DI ACCESSO

Possono essere accettati tutti i cittadini che inoltreranno domanda per iscritto indirizzata al Consiglio di Amministrazione della Fondazione, che abbiano più di 65 anni e che non siano autosufficienti. La domanda dovrà essere corredata da tutti i documenti e i dati richiesti (il modulo per la domanda è da ritirare presso gli uffici amministrativi negli orari di ufficio). La domanda deve contenere:

- i dati anagrafici del richiedente e del familiare di cui si chiede l'ammissione;

- l'impegno del richiedente al pagamento della retta;

- il certificato del medico curante del futuro Ospite;

- stato di famiglia e certificato di residenza o autocertificazione degli stessi;

- regolamento della Casa di Riposo sottoscritto per accettazione;

- copia carta di identità, copia della tessera sanitaria e copia del codice fiscale dello stesso;

- copia del provvedimento dell'Autorità Sanitaria del riconoscimento di invalidità o comunicazione di presentazione della domanda;

- consenso al trattamento dati personali - Reg. (UE) 679/2016.

Al fine del perfezionamento di tutte le procedure d'ingresso dovrà essere sottoscritto il contratto d'ingresso.

Gli accoglimenti alla Fondazione S. Maria del Castello – Onlus vengono effettuati in base ai principi di seguito elencati in ordine di priorità:

1. il rispetto dello Statuto della Fondazione (art. 3) che prevede che venga data la precedenza nell'accettazione della domanda alle persone residenti nel Comune di Carpenedolo;

2. la volontà di dare risposte tempestive ed efficaci a problematiche critiche delle persone anziane residenti nel territorio del distretto di Carpenedolo;



3. il criterio cronologico.

Per la procedura d'accoglienza e presa in carico dell'ospite esiste un apposito protocollo.

## 11. AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

Nel caso di situazioni di evidente fragilità, in particolare dal punto di vista cognitivo, si consiglia ai parenti, la presentazione presso il Tribunale di istanza finalizzata alla nomina di un Amministratore di Sostegno, figura istituita con Legge n. 6 del 9 gennaio 2004, a tutela di chi, pur avendo difficoltà nel provvedere ai propri interessi, non necessita comunque di ricorrere all'interdizione o all'inabilitazione.

Per maggiori informazioni su questa figura ci si può rivolgere all'Ufficio Segreteria della Fondazione o contattare l'Ufficio Protezione Giuridica dell'ATS di Brescia "Struttura per la Tutela" tel. 030/383-8075/-9035, e-mail: [strutturatutela@ats-brescia.it](mailto:strutturatutela@ats-brescia.it), sito: [www.ats-brescia.it](http://www.ats-brescia.it) nel MENU della pagina dedicata ai CITTADINI sezione Ufficio Protezione Giuridica (dove sono reperibili anche il modello di ricorso e la Guida operativa)..

## 12. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

È consentito l'accesso alla documentazione socio sanitaria e/o ottenerne il rilascio nelle modalità indicate nel Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari, adottato dalla Fondazione, inoltrando specifica richiesta, da parte dei soggetti legittimati all'accesso alle cartelle cliniche o ad altri

documenti di natura sanitaria, al Responsabile Medico della Fondazione, comprovando la loro legittimazione, al fine di ottenere il rilascio dei documenti sanitari.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

Le tariffe per le fotocopie delle cartelle cliniche sono le seguenti:

- quota fissa euro 15,00 fino a 60 fogli riprodotti;
- maggiorazione di euro 2,00 ogni gruppo di 10 fogli;
- tariffa massima applicabile euro 99,00.

## 13. VALUTAZIONE DELL'OSPITE E MODALITÀ DI EROGAZIONE

### DEI SERVIZI

L'equipe assistenziale, a seguito di valutazione multidisciplinare, provvede a stilare un protocollo per definire le corrette modalità di erogazione dell'assistenza terapeutico-riabilitativa mirata a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'Anziano, conoscerne la dinamica delle condizioni e mantenerne l'autonomia il più a lungo possibile.

L'Ospite, al momento dell'ingresso, viene accolto dalla Caposala o da un suo delegato che lo accompagna nella stanza e ad una visita della struttura al fine di facilitare il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

L'Ospite viene, successivamente, sottoposto a visita medica per poter reperire i dati anamnestici e valutare il suo stato di salute. Nei primi giorni di degenza viene attuato un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) provvisorio.

## PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALE

### CARTELLA CLINICA

L'organizzazione dell'intervento assistenziale si ispira ad un modello operativo impostato secondo il principio che vede nella centralità dell'Ospite il fulcro intorno al quale ruotano tutte le figure professionali della R.S.A.:

- gli Operatori Socio-Assistenziali;
- gli Infermieri Professionali;
- i Terapisti della Riabilitazione;
- l'Animatore;
- i Medici;

superando il modello in cui l'organizzazione è in funzione degli operatori e dei loro rigidi mansionari.

Viene istituito, subito dopo l'ingresso dell'Ospite, il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (Fa.S.A.S), puntualmente aggiornato dall'equipe socio-sanitaria.

## 14. DIMISSIONE DELL' OSPITE

Le dimissioni dell'Ospite avvengono secondo quanto stabilito dal Regolamento interno riguardante gli Ospiti.

In caso di dimissione dell'ospite (con modalità descritte nel contratto d'ingresso e nel regolamento di ricovero), viene consegnata la relazione medica necessaria.

In caso di dimissione, i familiari verranno invitati a provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso.

In caso di impossibilità dei familiari, il trasporto viene organizzato ed effettuato direttamente dalla Fondazione, tramite ambulanza, con costo a carico dei familiari stessi (costo variabile in base alla destinazione, come da tariffa ANC)..

## 15. SERVIZI SPECIFICI

<b>Assistenza sanitaria medica</b>	<p>Gli Ospiti usufruiscono dell'assistenza medica prestata dai Medici operanti nella struttura. L'equipe medica è costituita dal Direttore Sanitario e dai Medici di reparto.</p> <p>Queste figure svolgono l'attività medica di diagnosi e di cura e partecipano all'attuazione di Progetti Assistenziali Individualizzati, svolgendo inoltre attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con la Direzione dalla struttura. Periodicamente è disponibile all'interno della Fondazione anche la consulenza del medico fisiatra.</p> <p>Il servizio viene erogato nel pieno rispetto della normativa vigente.</p> <p>L'anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri dello stato psico-fisico. Le fasi di attuazione di tale attività, svolte seguendo le linee guida di geriatria e di gerontologia, sono, essenzialmente, le seguenti: la prevenzione, con particolare riguardo alle cadute ed alle piaghe da decubito, il monitoraggio delle patologie degli ospiti, la terapia farmacologica e riabilitativa.</p>
------------------------------------	---

	<p>Gli Ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.</p> <p>Gli infermieri operano sotto la guida costante del personale medico e garantiscono la sorveglianza dell'Ospite durante l'intero decorso di qualsiasi patologia o malessere, relazionando puntualmente il medico responsabile.</p> <p>Tra le altre effettuano mansioni di somministrazione dei farmaci, medicazioni, interventi d'urgenza e aggiornamento quotidiano della documentazione sanitaria relativa ad ogni Ospite, nonché partecipano alla stesura dei Progetti Assistenziali individualizzati.</p> <p>Il servizio viene erogato nel pieno rispetto della normativa vigente.</p>
<b>infermieristica</b>	<p>Gli Ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.</p> <p>Gli infermieri operano sotto la guida costante del personale medico e garantiscono la sorveglianza dell'Ospite durante l'intero decorso di qualsiasi patologia o malessere, relazionando puntualmente il medico responsabile.</p> <p>Tra le altre effettuano mansioni di somministrazione dei farmaci, medicazioni, interventi d'urgenza e aggiornamento quotidiano della documentazione sanitaria relativa ad ogni Ospite, nonché partecipano alla stesura dei Progetti Assistenziali individualizzati.</p> <p>Il servizio viene erogato nel pieno rispetto della normativa vigente.</p>
<b>Assistenza riabilitativa</b>	<p>La riabilitazione fisioterapica mira al recupero e al mantenimento o alla riduzione della perdita di capacità funzionali residue. Per ogni Ospite viene definito un programma riabilitativo volto non solo a curare ma anche a prevenire l'insorgenza di disabilità e che si propone di migliorare le capacità residue dell'Anziano.</p> <p>L'attività viene svolta con il supporto di strumenti appropriati da un Medico Fisiatra consulente (presente in struttura una volta a settimana), e da tre Fisioterapisti.</p>

	<p>La struttura è dotata di palestra per le attività fisioterapiche con la dotazione di apparecchi e strumenti atti allo scopo di cui sopra.</p> <p>Il terapeuta della riabilitazione, sulla base delle indicazioni del personale medico, effettua interventi di riabilitazione fisiochinesiterapica (ortopedica, traumatologica, post operatoria neuromotoria), massoterapia, musicoterapia e terapie occupazionali (in collaborazione con il servizio di animazione).</p> <p>Si propongono inoltre esercizi finalizzati al miglioramento della mobilità articolare, al rinforzo della muscolatura, al potenziamento della resistenza fisica e della coordinazione.</p>
<p><b>Attività educativa e occupazionale</b></p>	<p>Ogni persona, indipendentemente dall'età, conserva dentro di sé potenzialità e risorse creative illimitate. Scoprirle, stimolarle e valorizzarle è lo scopo di tutte le attività di animazione che vengono costantemente organizzate all'interno della Fondazione.</p> <p>Tali attività sono ideate sulla base della personalità, del livello cognitivo e delle capacità motorie degli Ospiti e realizzate in modo da coinvolgere familiari, gruppi di volontariato, scolaresche e associazioni.</p> <p>Gli Animatori garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'Ospite.</p> <p>Tali attività si esplicano sia all'interno della struttura sia all'esterno; si concretizzano in progetti individualizzati quali sostegno e valorizzazione dell'individualità dell'Ospite con l'affiancamento per favorire l'integrazione nel contesto oltre che in attività occupazionali di piccolo/grande gruppo quali lettura giornale, laboratorio disegno-maglia-decorazione-bricolage-manipolazione, tombola e gioco delle carte e delle piastre e birilli.</p> <p>Vengono organizzate feste in occasione dei compleanni e di ricorrenze particolari (festività) e, al fine di favorire l'integrazione con il territorio, incontri con i bambini delle scuole, con l'Associazione della Terza Età, gruppi culturali e canori locali.</p>

	<p>Viene favorito anche il collegamento con altre RSA, ad esempio, partecipando ai giochi senza frontiere per la terza età.</p> <p>LABORATORIO DI GRAFICA CREATIVA che ha l'obiettivo di valorizzare e riattivare l'individualità di ciascun Ospite, stimolandolo a far emergere risorse ed abilità manuali ed intellettive riconoscendo ogni essere come unico e "speciale" in quanto tale. Attraverso le diverse tecniche anche i soggetti più chiusi o cognitivamente compromessi saranno in grado, grazie all'espressione non verbale canalizzata nel colore, di far emergere emozioni non solo del presente ma anche del passato fissando un segno indelebile del proprio essere. L'obiettivo di tutte le attività animative è quello di riattivare le risorse presenti, di contrastare l'isolamento, di rivalutare i patrimoni individuali, di inserirsi nell'esperienza quotidiana raccogliendo le diverse rappresentazioni del mondo e il bisogno di socialità. Grazie alla comunicazione verbale e non verbale è possibile narrare ciò che è stato, esplorare il passato, esaminare il presente, riscoprendosi protagonisti e produttori di sapere e di inestimabile cultura.</p>
<p><b>Servizio di assistenza: igiene e cura della persona</b></p>	<p>E' garantita dagli Operatori addetti all'assistenza, (A.S.A.), in collaborazione con il personale medico, il responsabile dei servizi infermieristici e le altre figure professionali, per mantenere un costante stato di benessere dell'anziano e salvaguardando sempre la dignità della persona.</p> <p>In particolare, le attività dell'ASA riguardano l'assistenza diretta dal punto di vista domestico alberghiero (assistenza all'assunzione dei pasti) e l'intervento igienico-sanitario (assistenza all'igiene corporea). Gli operatori costantemente presenti nei nuclei sono figure di riferimento importanti per gli ospiti.</p> <p>Oltre all'igiene personale, la cura della persona da parte del personale della struttura coinvolge gli aspetti estetici come la rasatura della barba, il taglio delle unghie e dei capelli.</p> <p>Queste attività vengono svolte da personale specializzato all'interno della struttura, in spazi dedicati e con periodicità regolare.</p>

<b>Servizio barbiere, parrucchiera,</b>	All'interno della struttura opera un'addetta.
<b>Vitto</b>	<p>Il servizio è effettuato direttamente dal Servizio Cucina interno, garantito da personale dipendente altamente qualificato.</p> <p>Il menu è articolato in sette giorni su quattro settimane, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi e prevede variazioni stagionali.</p> <p>Il menu viene definito su indicazione del Direttore Sanitario, prevedendo menu personalizzati a seconda delle necessità sanitarie per quegli Ospiti bisognosi di particolari alimenti.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nei seguenti orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- colazione alle ore 08,00</li> <li>- pranzo alle ore 11,30</li> <li>- merenda alle ore 15,00</li> <li>- cena alle ore 18,00.</li> </ul> <p>I familiari possono consumare i pasti, con o senza l'Ospite, presso la sala ristorazione annessa al bar previa prenotazione presso il Bar.</p>
<b>Alloggio</b>	Le camere sono complessivamente 63 da 2 e 1 posti letto con bagno, climatizzate e dotate di televisore.
<b>Servizio di lavanderia/guardaroba</b>	<p>Il servizio lavanderia e guardaroba viene svolto da tre dipendenti dell'Ente.</p> <p>Tale servizio provvede al lavaggio della biancheria piana, all'etichettatura, al lavaggio ed alla stiratura degli indumenti degli Ospiti, nonché alla consegna degli stessi nelle stanze di degenza.</p>
<b>Servizio di trasporto Ospiti</b>	<p>La Residenza mette a disposizione degli ospiti un servizio di trasporto verso i più vicini ospedale per analisi o visite specialistiche avvalendosi del servizio di ambulanza dell'Associazione Nazionale Carabinieri senza oneri per l'Ospite.</p> <p>Il servizio di trasporto finalizzato a visite di invalidità o valutazioni diagnostiche (visite o esami) si effettua su richiesta dai familiari.</p>



<b>Servizio di pulizia e sanificazione ambientale</b>	<p>Tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi, nonché le camere di degenza, sono sempre adeguatamente e costantemente tenuti puliti e sanificati.</p> <p>Gli oggetti e le suppellettili presenti, nei vari locali, sono, altresì, igienizzati mediante l'impiego di apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati.</p>
<b>Servizio religioso</b>	<p>Viene garantito dalla parrocchia di Carpenedolo.</p> <p>Si articola nei seguenti orari:</p> <p>celebrazione della Santa Messa nei giorni di sabato, domenica e festivi alle ore 16,45.</p>

## 16. SERVIZI GENERALI

<b>Sale da pranzo</b>	La struttura dispone di n. 2 sale da pranzo.
<b>Sale soggiorno con televisione</b>	Le sale soggiorno sono n. 3, dotate di apparecchio televisivo: sono due per ogni reparto, oltre al salone al piano terra per l'attività di animazione e manifestazioni varie.
<b>Biblioteca/Emeroteca/Giornali e periodici</b>	I giornali e le riviste sono forniti dall'Ente e sono a disposizione degli Ospiti.
<b>Camera mortuaria</b>	La struttura dispone di n. 1 camera mortuaria con anticamera e servizio.
<b>Chiesa</b>	E' situata al primo piano: il pavimento del 2° piano è strutturato a soppalco e consente agli Ospiti del medesimo di assistere alle funzioni religiose.
<b>Servizio telefonico</b>	Per gli Ospiti è possibile ricevere telefonate dall'esterno in quanto la struttura è dotata di apparecchi cordless.
<b>Bar</b>	La struttura dispone di bar per il consumo di alimenti e bevande con annessa sala per ristorazione.
<b>Parco giardino</b>	La struttura è dotata di un ampio parco giardino a disposizione degli Ospiti e dei loro parenti. Si possono utilizzare gli attrezzi per ginnastica esterna collocati nella area verde antistante il servizio di fisioterapia.

	Gli spazi esterni della Residenza sono protetti da un'ampia recinzione con controllo degli accessi e da un sistema di videosorveglianza.
--	--

## 17. NORME COMPORTAMENTALI

L'Ospite, nel rispetto delle persone conviventi all'interno della struttura, deve evitare qualsiasi comportamento o azione che possa arrecare disturbo agli altri Ospiti ed, in particolare, per garantire il silenzio e la tranquillità, deve moderare il volume della radio e della televisione, tenendo presente che l'utilizzo di tali apparecchi è consentito solo fino alle ore 23,00.

In ottemperanza alle disposizioni di legge, è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della Casa di Riposo.

### **Uscite**

Al fine di garantire il mantenimento dei rapporti tra l'Ospite e la propria famiglia, salvo la preventiva autorizzazione del Direttore Sanitario, è consentito agli Ospiti, oltre che ricevere visite, uscire per recarsi da parenti. A tal fine, i parenti degli Ospiti devono provvedere a comunicarlo alla Direzione Sanitaria o alla Caposala ed a sottoscrivere l'apposito modulo per la richiesta.

## 18. STANDARD DI QUALITA'

### Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni".

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la prima fase effettuata dall'equipe interna della struttura, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli Ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzate a soddisfare i bisogni della persona anziana.

### Personale

Il personale della Casa di Riposo è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

### **Strumenti informativi scritti**

A disposizione del personale sono degli strumenti informativi scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni e delle condizioni degli Ospiti quali protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro.

### **Attuazione Reg. (UE) n. 679/2016**

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, l'Ente ha provveduto a recepire ed applicare le disposizioni previste dal Reg. (UE) n. 679/2016 e successive modificazioni-integrazioni, relativamente al trattamento dei dati personali.

### **Attuazione Reg. (UE) n. 852/2004 in materia di Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare (H.A.C.C.P.)**

Sono stati effettuati tutti gli adempimenti richiesti dalla normativa vigente per l'analisi dei rischi ed il controllo dei punti critici sulla produzione alimentare, in particolare, è stato predisposto il manuale del servizio di ristorazione che viene rivisto periodicamente.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulle contaminazioni alimentari ed è costantemente aggiornato.

### **Attuazione D.Lgs. n. 81/2008 in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro**

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni per garantire la sicurezza dei lavoratori e degli Ospiti. A tal fine è stato predisposto idoneo piano di emergenza

curando l'aggiornamento costante dei documenti di sicurezza, nonché la formazione del personale.

Il personale è sottoposto periodicamente a visita medica nonché ad analisi secondo quanto stabilito dalla normativa vigente..

## 19. GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E AGGIORNAMENTI

### ANNUALI

Gli obiettivi di miglioramento vengono determinati, con periodicità annuale, sulla base delle necessità degli Ospiti e dei loro familiari, delle scelte operate dal Consiglio di Amministrazione, delle indicazioni regionali, delle disposizioni di legge ed in relazione alle disponibilità di bilancio.

Gli obiettivi di miglioramento, determinati dall'Amministrazione e dalla Direzione della Casa di Riposo, sono i seguenti:

- 1) potenziare le attività di animazione;
- 2) individuare degli indicatori per valutare e monitorare la qualità del servizio erogato basati su dati oggettivi;
- 3) effettuare indagini, con frequenza annuale, sul grado di soddisfazione degli utenti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione dei questionari. I dati raccolti dai questionari verranno rielaborati e socializzati attraverso l'esposizione nelle bacheche ai piani ed incontri con gli utenti/ familiari ed operatori, con l'obiettivo di evidenziare i risultati raggiunti ed i nuovi progetti di miglioramento. L'ente garantisce la

raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo;

4) programmare dei corsi di formazione del personale in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro ed in base alle necessità riscontrate dalle proprie valutazioni dell'attività assistenziale erogata, dai bisogni emergenti degli ospiti e dalle criticità gestionali emerse all'interno del gruppo di lavoro, oltre a quelli obbligatori per legge.

## 20. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

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

La valorizzazione del ruolo degli anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento e al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società, primo fra tutti la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la

condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona anziana gode per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una Carta dei Diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;

- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;



- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La persona ha il dovere:

- di impegnarsi personalmente al pagamento, in via posticipata, della retta mensile dell'Ospite nonché di tutte le spese sostenute dall'Amministrazione per conto del predetto Ospite che non sono comprese nella retta;
- di essere a conoscenza ed accettare senza eccezione o riserva il Regolamento dell'Ente;
- di accettare incondizionatamente qualsiasi spostamento di reparto o di letto deciso dalla Direzione Sanitaria al fine di garantire una migliore assistenza ed una migliore organizzazione dei reparti.

Nota conclusiva: Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari della Casa di Riposo "S. Maria del Castello" di Carpenedolo.

## 21. GIORNATA TIPO OSPITE

06,30 – 09,00	Alzata e cure igieniche. Bagno settimanale
07,00 – 08,30	Colazione.
09,00 – 11,00	Attività di animazione nel salone centrale o nel pavillon del parco nei mesi estivi. Sono previste attività di animazione per piccoli gruppi in reparto.  Trattamenti di fisioterapia e riabilitazione in palestra o in reparto.  Eventuale seduta dalla parrucchiera.
09,15 – 10,15	Idratazione per tutti gli Ospiti
11,45 – 11,30	Preparazione per il pranzo.
11,30 – 12,15	Pranzo.
12,15 – 14,15	Riposo pomeridiano.
14,15 – 16,00	Attività di animazione con somministrazione della merenda (thè o yogurt o frutta o frullati o succo).
15,00 – 16,00	Recita del S. Rosario e S. Messa per chi vuole partecipare*.
17,15 – 17,30	Preparazione per la cena.
17,30 – 18,30	Cena.
18,30 – 21,00	Preparazione per il riposo notturno.

\*Gli Ospiti possono partecipare alla recita del S. Rosario e alla S. Messa nei giorni di sabato e festivi dalle ore 15,00.

## 22.MENU' TIPO SETTIMANALE

FONDAZIONE S. MARIA DEL CASTELLO		ONLUS
MENU' ESTIVO 2023		1^ SETTIMANA
PRANZO	MERENDE	CENA
<b>L</b> _RISO FREDDO O ALLA PARMIGIANA _MINISTRINA _INSALATA DI TACCHINO* _POLPETTE _ZUCCHINE GRATINATE _PURE' /PURE' DI PATATE E FAGIOLI* _VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA  P - FRULLATO DI FRUTTA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_CREMA DI VERDURE* _MINISTRINA _CAFFELATTE _COTTO / CARNE IN GELATINA _CRESCENZA/ ITALICO _ZUCCA AL VAPORE* _PURE'/PURE' DI PATATE E FAG.*
<b>M</b> _SPAGHETTI AL RAGU' _MINISTRINA _COTOLETTE* DI POLLO _POLPETTE _RONDELLE DI PATATE** AL FORNO _PURE'/PURE' DI PATATE E ZUCCA* _VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRUTTA COTTA M - FRULLATO DI FRUTTA  P - SUCCO DI FRUTTA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_CREMA DI PISELLI* _MINISTRINA _CAFFELATTE _BASTONCINI DI PESCE*/COTTO _CRESCENZA/ TALEGGIO _FINOCCHI AL VAPORE* _PURE'/ _PURE' DI PATATE E ZUCCA*
<b>M</b> _CAPPELLETTI PANNA E PROSCIUTTO _MINISTRINA _UOVA STRAPAZZATE _POLPETTONE O POLPETTE _ERBETTE** _PURE'/PURE' DI PATATE E CECI _VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRAGOLE O MACEDONIA M - FRULLATO DI FRUTTA  P - YOGURT P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_CREMA DI ZUCCA* _MINISTRINA _CAFFELATTE _COTTO / CRUDO E MELONE _CRESCENZA / GORGONZOLA _FANTASIA VERDURE VAPORE* _CAROTE/ZUCCHINE/BRUX/BROC) _PURE' /PURE' DI PATATE E CECI
<b>G</b> _FUSILLI AL POMODORO _MINISTRINA _LONZA* AL LATTE _POLPETTE _CIPOLLINE IN AGRODOLCE* _PURE'/PURE' DI PATATE E CAROTE* _VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA  P - BUDINO P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_ZUPPA* D'ORZO _MINISTRINA _CAFFELATTE _COTTO / CAPRESE _CRESCENZA / FORMAGGELLA _VERDURINE*MISTE _PURE' _PURE' DI PATATE E CAROTE*
<b>V</b> _LASAGNETTE* ALLE VERDURE* _MINISTRINA _MERLUZZO* CAPPERI E POMODORO _POLPETTE _CAVOLFIOR GRATINATO* _PURE'/PURE' DI PATATE E PISELLI* _VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRUTTA COTTA  M - FRULLATO DI FRUTTA  P - FRULLATO DI PRUGNE P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_CREMA DI LENTICCHIE _MINISTRINA  _CAFFELATTE _COTTO / SPECK _CRESCENZA / GRANA _SPINACI* AL LATTE _PURE' DI PATATE E PISELLI* _PURE'
<b>S</b> _TAGLIOLINI AL BURRO E SALVIA _MINISTRINA _BOCC. DI MANZO AL VINO BIANCO _POLENTA _POLPETTE _GRIGLIATA MISTA DI VERDURE* _PURE'/PURE' DI PATATE E SPINACI* _VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA  P - YOGURT P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_CREMA DI PATATE _MINISTRINA _CAFFELATTE _COTTO / COPPA _CRESCENZA / EMMENTAL _ZUCCHINE AL FORNO* _PURE' DI PATATE E SPINACI* _PURE'
<b>D</b> _FARFALLE AGLI ASPARAGI* _MINISTRINA _POLLO* AL FORNO _RIPIENO ALLA MANTOVANA _POLPETTE _CAROTINE SPADELLATE* _PURE'/PURE' DI PATATE E ZUCCHINE* _VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - GELATO* M - FRULLATO DI FRUTTA  P - MACEDONIA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_PANCOTTO _MINISTRINA _CAFFELATTE _CRESCENZA/FONTINA _INSALATA DI MARE*/ COTTO _FAGIOLINI AL VAPORE*  _PURE' _PURE' DI PATATE E ZUCCHINE*
* prodotto che può essere surgelato		** presente verdura alternativa

8/16/2023

FONDAZIONE S. MARIA DEL CASTELLO

ONLUS

MENU' ESTIVO 2023

2ª SETTIMANA

	PRANZO	MERENDE	CENA
L	SPAGHETTI ALLA MANTOVANA MINISTRINA BISTECCHINE DI MANZO AI FERRI POLPETTE CAVOLINI DI BRUXELLE* PURE*/PURE' DI PATATE E FAGIOLINI* VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA P - FRULLATO DI FRUTTA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI ZUCCHINE* MINISTRINA CAFFELATTE COTTO / TACCHINO CRESCENZA / FORMAGGELLA PISELLI* SALTATI IN PADELLA PURE' DI PATATE E FAGIOLINI* PURE'
M	PENNETTE INTEG. SPECK ZUCCHINE MINISTRINA SPEZZATINO DI TACCHINO* AI FUNGHI* POLPETTE PATATE** AL VAPORE PURE' /PURE'DI PATATE E PISELLI* VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRUTTA COTTA M - FRULLATO DI FRUTTA P - SUCCO DI FRUTTA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI SEDANO MINISTRINA CAFFELATTE COTTO / SALAME CRESCENZA / FONTINA ZUCCHINE* GRATINATE PURE' DI PATATE E PISELLI* PURE'
M	FUSILLI AL PESTO MINISTRINA FRITTATA AL PROSCIUTTO POLPETTONE O POLPETTE PEPERONI* AL FORNO PURE' /PURE'DI PATATE E ZUCCHINE* VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRAGOLE O MACEDONIA M - FRULLATO DI FRUTTA P - YOGURT P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	ZUPPA DI VERDURA* CROSTINI MINISTRINA/CAFFELATTE COTTO/MORTADELLA CRESCENZA/EMMENTHAL CATALOGNA* O ERBETTE* PURE' DI PATATE E ZUCCHINE* PURE'
G	SEDANI ALLE VERDURE* MINISTRINA FETTINE DI CARNE IN SALSA TONNATA POLPETTE CAROTE* PREZZEMOLATE PURE*/PURE'DI PATATE ED ERBETTE* VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA P - BUDINO P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI PISELLI* MINISTRINA CAFFELATTE COTTO / PANCETTA CRESCENZA / TALEGGIO FINOCCHI* AL VAPORE PURE' DI PATATE ED ERBETTE* PURE'
V	RISO FREDDO O ALLA MILANESE MINISTRINA COTOLETTE DI MERLUZZO* POLPETTE CAVOLFIORE GRATINATO* PURE*/PURE' DI PATATE E CAROTE* VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRUTTA COTTA M - FRULLATO DI FRUTTA P - FRULLATO DI PRUGNE P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI CIPOLLE* MINISTRINA CAFFELATTE COTTO / INSALATONA CRESCENZA / ASIAGO FAGIOLINI* A VAPORE PURE' DI PATATE E CAROTE* PURE'
S	TAGLIATELLE ALLA BOLOGNESE MINISTRINA SCALOPPINE DI POLLO* ALLA SICILIANA POLPETTE MELANZANE AL FORNO PURE*/PURE'DI PATATE E FAGIOLINI* VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA P - YOGURT P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	VELLUTATA DI LEGUMI* MINISTRINA/CAFFELATTE COTTO/PIZZA O TORTA SALATA RIC SPIN CRESCENZA GRANA MISTO IMPERIALE* (MIX C B C) PURE' DI PATATE E FAGIOLINI* PURE'
D	ORZOTTO CON ZUCCA MINISTRINA LONZA CON ERBETTE AROMATICHE POLPETTE PATATE** ALLA CONTADINA PURE*/PURE' DI PATATE E CAVOLFIORE VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - TORTA DELLA CASA* M - FRULLATO DI FRUTTA P - PESCHE SCIROPATE P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI ASPARAGI* MINISTRINA CAFFELATTE COTTO/ CRUDO E MELONE CRESCENZA / GORGONZOLA CAROTE AL VAPORE* PURE' DI PATATE E CAVOLFIORE PURE'
	*prodotto che può essere surgelato	**presente verdura alternativa	8/16/2023

FONDAZIONE S. MARIA DEL CASTELLO

MENU' ESTIVO 2023

ONLUS

3<sup>a</sup> SETTIMANA

	PRANZO	MERENDE	CENA
L	FUSILLI ALL'ORTOLANA* MINISTRINA COTOLETTE DI POLLO* POLPETTE SPINACI* AL LATTE PURE*/PURE' DI PATATE E CAROTE* VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA  P - FRULLATO DI FRUTTA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI PATATE MINISTRINA CAFFELATTE COTTO / MORTADELLA CRESCENZA / GORGONZOLA ZUCCHINE* AL VAPORE PURE' DI PATATE E CAROTE* PURE'
M	RAVIOLI DI RICOTTA E SPINACI MINISTRINA ARROTOLATO DI VITELLO POLPETTE RATATUILLE* PURE*/PURE' DI PATATE E ZUCCHINE* VERDURE FRESCHE DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRUTTA COTTA M - FRULLATO DI FRUTTA  P - SUCCO DI FRUTTA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI CAROTE* MINISTRINA CAFFELATTE COTTO / CARNE IN GELATINA CRESCENZA / FORMAGGELLA FAGIOLINI* AL VAPORE PURE' DI PATATE E ZUCCHINE* PURE'
M	GNOCCHI AL POMODORO MINISTRINA UOVA SODE POLPETTE O POLPETTONE MELANZANE PANATE PURE*/PURE' DI PATATE E FAGIOLINI* VERDURE FRESCHE DI STAGIONE	M - FRAGOLE O MACEDONIA M - FRULLATO DI FRUTTA  P - YOGURT P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	ZUPPA DI CECI MINISTRINA/CAFFELATTE COTTO/PANCETTA CRUDO E MELONE CRESCENZA/EMMENTHAL CATALOGNA O ERBETTE PURE' DI PATATE E FAGIOLINI* PURE'
G	SPAGHETTI ALL'AMATRICIANA MINISTRINA CARNE IN SALSA VERDE* POLPETTE CIPOLLINE AL FORNO PURE*/PURE' DI PATATE ED ERBETTE* VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA  P - BUDINO P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI FUNGHI* MINISTRINA CAFFELATTE COTTO / CAPRESE CRESCENZA / TALEGGIO CAVOLFIORE* AL VAPORE PURE' DI PATATE ED ERBETTE* PURE'
V	RISOTTO ALLA PESCATORA* MINISTRINA MERLUZZO* ALLA LIGURE POLPETTE SPINACI* SPADELLATI /INS CAPRICCI PURE*/PURE' DI PATATE E CAVOLFIORE VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRUTTA COTTA M - FRULLATO DI FRUTTA  P - FRULLATO DI PRUGNE P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI FAGIOLI* MINISTRINA CAFFELATTE COTTO / SALAME  CRESCENZA / ASIAGO FINOCCHI* AL VAPORE PURE' DI PATATE CAVOLFIORE* PURE'
S	SEDANI AL POMODORO MINISTRINA POLLO* ALL'ARANCIA POLENTA POLPETTE ZUCCHINE TRIFOLATE PURE*/PURE' DI PATATE E CECI VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA  P - YOGURT P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI VERDURE MINISTRINA CAFFELATTE COTTO / PIZZA CRESCENZA/FONTINA MISTO IMPERIALE* (MIX BROCCOLI CAROTE) PURE*/PURE' DI PATATE E CECI
D	LASAGNE* ALLA BOLOGNESE MINISTRINA FESA DI TACCHINO* AL FORNO POLPETTE PURE*/PURE' DI PATATE E ZUCCA* FAGIOLINI* AL VAPORE VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - DOLCE DELLA CASA* M - FRULLATO DI FRUTTA  P - MACEDONIA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI SEDANO MINISTRINA CAFFELATTE COTTO / POLENTA PASTICCIA CRESCENZA / GRANA PATATE** PREZZEMOLATE PURE' DI PATATE E ZUCCA* PURE'
	*prodotto che può essere surgelato	**presente verdura alternativa	8/16/2023

FONDAZIONE S. MARIA DEL CASTELLO

ONLUS

MENU' ESTIVO 2023

4ª SETTIMANA

PRANZO

MERENDE

CENA

L	FUSILLI ALLA TIROLESE MINISTRINA ROAST BEEF POLPETTE VERDURINE MISTE* O INS RUSSA* PURE'/PURE' DI PATATE E FAGIOLI VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA P - FRULLATO DI FRUTTA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI CECI MINISTRINA CAFFELATTE COTTO/SPECK CRESCENZA / FORMAGGELLA ERBETTE* PURE' DI PATATE E FAGIOLI PURE'
M	SPAGHETTI ALLA MANTOVANA MINISTRINA LONZA AL FORNO POLPETTE CAVOLFOIRE* AL VAPORE PURE'/PURE' DI PATATE ED ERBETTE* VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRUTTA COTTA M - FRULLATO DI FRUTTA P - SUCCO DI FRUTTA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI ASPARAGI* MINISTRINA CAFFELATTE INSALTA DI MARE*/COTTO CRESCENZA/EMMENTHAL ZUCCHINE*TRIFOLATE PURE' DI PATATE ED ERBETTE* PURE'
M	PENNETTE PROSCIUTTO E FUNGHI* MINISTRINA FRITTATA AI FORMAGGI POLPETTONE/ POLPETTE VERDURE MISTE MEDITERRANEA* PURE'/PURE' DI PATATE E ZUCCHINE* VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRAGOLE O MACEDONIA M - FRULLATO DI FRUTTA P - YOGURT P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	VELLU. DI CAROTE* E FINOCCHI* CROSTINI MINISTRINA/CAFFELATTE COTTO/ SALAME CRESCENZA/GORGONZOLA TORTINO DI PATATE** PURE' DI PATATE E ZUCCHINE*
G	SEDANI ALLA CARBONARA MINISTRINA BISTECCHINE DI MANZO AI FERRI POLPETTE MELANZANE AL FORNO PURE'/PURE' DI PATATE E CECI VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA P - BUDINO P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI ZUCCHINE* MINISTRINA CAFFELATTE COTTO /CARNE SALADA CRESCENZA / TALEGGIO PISELLI* AL VAPORE PURE' DI PATATE E CECI PURE'
V	FARFALLE AL SALMONE MINISTRINA INSALATINA DI MERLUZZO* POLPETTONE/ POLPETTE FINOCCHI* AL LATTE PURE'/PURE' DI PATATE E PISELLI* INSALATA O POMODORI	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRUTTA COTTA M - FRULLATO DI FRUTTA P - FRULLATO DI PRUGNE P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	ZUPPA DI VERDURE* CROSTINI MINISTRINA/CAFFELATTE COTTO/MORTADELLA CRESCENZA /ASIAGO CAROTE* PREZZEMOLATE PURE' DI PATATE E PISELLI* PURE'
S	RISOTTO ALLE ERBETTE MINISTRINA SCALOPPINE DI POLLO ALLA PIZZAIOLA POLPETTE PEPERONI AL FORNO PURE'/PURE' DI PATATE E CAROTE* VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA P - YOGURT P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	CREMA DI ZUCCA* MINISTRINA CAFFELATTE COTTO / CRUDO E MELONE CRESCENZA / GRANA FAGIOLINI* LESSATI PURE' DI PATATE E CAROTE* PURE'
D	LINGUINE AL PESTO MINISTRINA ARROTOLATO DI CONIGLIO AL FORNO POLPETTE POKER DI VERDURE* SALTATE PURE'/PURE' DI PATATE E FAGIOLINI* VERDURA FRESCA DI STAGIONE	M - TORTA DELLA CASA* M - FRULLATO DI FRUTTA P - PERE AL MARSALA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	MINESTRA MINISTRINA/CAFFELATTE COTTO /BRESAOLA RUCOLA E GRANA CRESCENZA/FONTINA VERDURINE* MISTE PURE' DI PATATE E FAGIOLINI* PURE'
* prodotto che può essere surgelato		**presente verdura alternativa	8/16/2023

**MENU' TIPO PER PAZIENTI DIABETICI INSULINO DIPENDENTI:**

COLAZIONE	-Caffè di orzo o the senza zucchero;  -200 ml latte parzialmente scremato e 3 fette biscottate integrali;  in sostituzione 1 yogurt magro con 50 g di muesli con frutta fresca oppure 50 g di crusca.
SPUNTINO	-Frutta fresca, in sostituzione succo di pompelmo o succo di mirtillo, in sostituzione 4 mandorle.
PRANZO  PRIMI  PIATTI	-80 g di pasta di grano duro con pomodoro, in sostituzione 80 g di riso con verdure e 5 g di grana;  -80 g di pasta integrale con 160 g di tonno e verdure;  -40 g di riso integrale con 60 g di legumi;  -80 g di pasta integrale con zucchine e pomodorini e 5 g di grana;  -70 g di pasta con 150 g di ricotta magra e spinaci .
MERENDA	-Frutta fresca in sostituzione succo di pompelmo o succo di mirtillo, in sostituzione 1 yogurt magro.
CENA	-Zuppa di legumi e 5 g di grana;  -Minestrone di verdure con 80 g di riso integrale;



	<p>-80 g di riso integrale con 180 g di petto di pollo alla piastra e 200 g di verdure al vapore;</p> <p>-200 g di merluzzo al pomodoro con insalata mista e 4 gallette di grano saraceno;</p> <p>-1 frittata di 2 uova con asparagi e 40 g di pane integrale;</p> <p>-180 g di fettine di manzo al limone con verdure e 40 g di pane integrale.</p>
SPUNTINO SERALE	-1 tisana senza zucchero con 2 fette biscottate integrali, in sostituzione 2 prugne secche.

Condimento: olio extravergine d'oliva (un cucchiaio a crudo, nei pasti principali), aceto, spezie.

## ALLEGATI:

1. Modulo per la segnalazione dei disservizi e/o reclami.
2. Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi resi.

## ALLEGATO 1 - MODULO PER LA SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI E/O RECLAMI, SUGGERIMENTI E RICHIESTE

Il/La sottoscritto/a (Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome)

\_\_\_\_\_ residente in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_ a

\_\_\_\_\_ n° tel. \_\_\_\_\_ in

qualità di (indicare il grado di parentela) \_\_\_\_\_

del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_ accolta presso la Casa di

Riposo dal (indicare il giorno di ingresso) \_\_\_\_\_

DESIDERA SEGNALARE/ SUGGERIRE/ RECLAMARE alla Direzione della Casa di

Riposo di Carpenedolo (BS) che (indicare l'oggetto della segnalazione/

suggerimento):

---

---

---

---

---

---

---

---

DESIDERA, altresì, RICHIEDERE alla Direzione della Casa di Riposo di

Carpenedolo (BS) (indicare eventuali richieste):

---

---

---

---

---

---

Ai sensi della D. LGS 196/2003 e del Reg. E.U. n°. 2016/679 "GDPR" autorizzo la Casa di Riposo di Carpenedolo (BS) al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data, \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Il presente modulo va consegnato all'Ufficio Amministrativo il quale si attiverà per fornire riscontro alle segnalazioni, suggerimenti ed osservazioni entro 20 giorni dal ricevimento.

## ALLEGATO 2. IL QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO PER FAMILIARI, VOLONTARI E OPERATORI

La preghiamo di compilare il questionario allegato per aiutarci a migliorare la qualità dell'assistenza erogata.

Il questionario è anonimo: una volta compilato può essere messo nell'apposita cassetta munita di fessura e posizionata accanto all'ingresso della guardiola infermieristica.

Nella prima parte del questionario La preghiamo di fornire alcuni dati che La riguardano: dati che, pur salvaguardando l'anonimato, ci possono aiutare a delineare un profilo dei visitatori dell'Istituto.

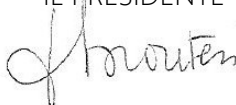
Nella seconda parte Le chiediamo di esprimere la Sua valutazione sulla qualità del Servizio, sulla base dell'esperienza da Lei vissuta in reparto.

Per ogni aspetto dovrebbe esprimere la Sua valutazione segnando con una crocetta la risposta prescelta.

Il Suo parere, insieme con quello che sarà espresso dagli altri parenti e volontari, ci aiuterà ad individuare meglio i problemi su cui lavorare per migliorare la qualità dell'assistenza.

Per questo saranno graditi anche suggerimenti e proposte specifiche.

La ringraziamo per la collaborazione.

IL PRESIDENTE  


QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI NELLE  
RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

ETA' DELL'OSPITE	.....anni			
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
E' OSPITE PRESSO QUESTA STRUTTURA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare	Specificare: <input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> figlio/figlia <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro	
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?</b>				
◇ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

<b>3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?</b>				
◇ cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO RISTORAZIONE?</b>				
◇ qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

◇ quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
◇ orari aperture alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
◇ personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

8. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO PARRUCCHIERE/BARBIERE?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
11. E' SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA RELIGIOSA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
12. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

13. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
◇ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		

**NOTE:** le chiediamo di indicare in questo spazio, qualora lo desidera, eventuali suggerimenti, critiche e osservazioni.

---



---



---



---



---



---



---



---

Grazie per la collaborazione e per il suo prezioso contributo.