



Fondazione  
Conte Carlo Busi  
Onlus

Fondazione Conte Carlo Busi Onlus

Residenza Sanitario Assistenziale  
Centro Diurno Integrato "Fiorella"  
Comunità Socio Sanitaria "I Girasoli"

# Comunità Socio Sanitaria "I GIRA SOLI"



## CARTA DEI SERVIZI

## "I Gira Soli" come mai?

*Le parole e le cose non sono fatti così distanti come di primo acchito si potrebbe credere: le parole infatti prima ancora di significare qualcosa, significano per qualcuno; nello specifico del nostro caso la difficoltà maggiore è stata proprio quella di trovare la parola che ci restituisse il senso del nostro fare. Per tale motivo abbiamo fatto ricorso ad un gioco, che dietro l'equivoco della scrittura "I Gira soli" fa segno preciso a ciò che qui si vuol indicare: da un lato l'immediatezza dell'immagine ovvero la pianta del girasole, simbolo dell'orgoglio e dell'allegria ed al contempo immagine di relazione non asimmetrica fra diversi. Osservando il girasole ritroviamo un comportamento spesso nascosto ma comune a tutti gli esseri viventi: il bisogno che tutti noi abbiamo gli uni degli altri all'interno di relazioni dove non c'è chi è più importante. D'altro lato al di là dell'immagine, subentra il gioco e quello che in un primo momento ci poteva sembrare un errore ortografico, svela il senso del nostro fare: l'emarginazione, la solitudine la necessità di "girar da soli" perché diversi, una forma obbligata di autonomia che accomuna e distingue i nostri "gira soli".*

## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUZIONE</b> .....  | <b>4</b>  |
| PREMESSA.....  | 4         |
| CENNI STORICI.....   | 4         |
| DESTINATARI .....  | 4         |
| OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO.....   | 4         |
| <b>INFORMAZIONI SULLA COMUNITA' SOCIO SANITARIA</b> .....  | <b>6</b>  |
| SEDE E FUNZIONAMENTO .....   | 6         |
| ACCESSO ED ORARI DI APERTURA .....   | 6         |
| INFORMAZIONI SULLA FONDAZIONE .....  | 6         |
| COME E QUANDO CONTATTARCI .....  | 7         |
| COME RAGGIUNGERCI .....  | 7         |
| <b>ORGANIGRAMMA DELL'ISTITUTO</b> .....  | <b>8</b>  |
| ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE .....   | 8         |
| RUOLI E FUNZIONI IN C.S.S. ....  | 8         |
| <b>MODALITA' DI ACCESSO E DI INGRESSO</b> .....  | <b>11</b> |
| CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO.....   | 11        |
| PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI INGRESSO IN CSS .....   | 11        |
| CHIAMATA PER L'ACCESSO: ACCETTAZIONE/RIFIUTO .....   | 12        |
| DOCUMENTI RICHIESTI AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN C.S.S. ....  | 12        |
| IL CONTRATTO D'INGRESSO .....  | 12        |
| AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO.....  | 13        |
| CERTIFICAZIONE SPESE SANITARIE.....  | 13        |
| CRITERI DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DEL RESIDENTE. ....   | 13        |
| ACCOGLIENZA .....  | 14        |
| L'OSSERVAZIONE, LA CONFERMA DELL'INSERIMENTO E LA PRESA IN CARICO .....  | 14        |
| DIMISSIONI E CONTINUITA' ASSISTENZIALE .....   | 15        |
| SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA .....   | 16        |
| I SERVIZI OFFERTI IN COMUNITA'SOCIO SANITARIA.....   | 16        |
| ALTRI SERVIZI .....  | 16        |
| <b>RAPPORTO CON I FAMILIARI</b> .....  | <b>18</b> |
| <b>GIORNATA TIPO DELL'UTENTE</b> .....   | <b>18</b> |
| <b>RETTA</b> .....   | <b>19</b> |
| <b>TUTELA DELLA PRIVACY</b> .....  | <b>19</b> |
| <b>ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA</b> .....   | <b>19</b> |
| <b>RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER</b> .....  | <b>20</b> |
| <b>PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI</b> .....   | <b>20</b> |
| <b>DIVULGAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....  | <b>20</b> |
| <b>Allegato 1 Questionari di valutazione della qualità del servizio erogati agli Utenti e alle famiglie degli utenti</b> ..... | <b>22</b> |
| <b>Allegato 2 Modulo reclami e suggerimenti</b> .....  | <b>27</b> |

## **INTRODUZIONE**

### **PREMESSA**

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli", è un servizio residenziale della Fondazione Conte Carlo Busi rivolto a persone con disabilità in condizione di deprivazione parziale o totale del nucleo familiare. Persone che quotidianamente si trovano di fronte alla dolorosa dissonanza tra il sentirsi capaci di dare, di essere utili, attive e l'essere, invece per gli stessi ma opposti motivi, messe ai margini della società.

L'idea di dar vita ad una Comunità per persone con disabilità, oltre a costituire una risposta ad un bisogno comunque ineludibile del territorio, è il correlato della volontà di intendere la persona disabile non tanto come soggetta ad un handicap, quindi ad una compromissione funzionale da curare, quanto piuttosto come risorsa, come valore per l'intera società.

### **CENNI STORICI**

Volendo contestualizzare storicamente il nostro servizio, dobbiamo intersecarlo con l'evoluzione delle politiche sociali e del contesto normativo: la Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" è operativa dal luglio 2000 ed è nata come Comunità Alloggio per Portatori di Handicap, a seguito della rivitalizzazione di un Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza, gli Orfanotrofi Riuniti di Casalmaggiore, appartenente alle Opere Pie Decentrate di Casalmaggiore, l'attuale Fondazione Conte Carlo Busi. Dal 2004 la Comunità è stata accreditata al Sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia in qualità di Comunità Socio Sanitaria per persone disabili e, conseguentemente, riconosciuta idonea ad erogare prestazioni socio sanitarie.

### **DESTINATARI**

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" è un servizio residenziale rivolto a persone disabili in età giovane/adulta (18-65 anni), di entrambi i sessi, con disturbo dello sviluppo intellettivo, disabilità fisica e/o sensoriale, con limitazioni dell'autonomia funzionale di vario grado, in concomitanza ad una situazione di deprivazione parziale o totale di un nucleo familiare che possa garantire il giusto supporto affettivo, relazionale ai propri congiunti.

La capacità ricettiva della C.S.S è di n.10 posti letto.

### **OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO**

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" è concepita come soluzione residenziale sostitutiva del nucleo familiare in modo temporaneo o definitivo; il lavoro all'interno della struttura è finalizzato ad inserire l'utente in un sistema supportante da un punto di vista affettivo e relazionale, volto a potenziare o a mantenere le abilità nella gestione della quotidianità. Diamo particolare risalto alla dimensione della quotidianità come spazio riabilitante: nella quotidianità l'utente struttura le sue relazioni, la percezione dello spazio, del tempo e degli oggetti, del proprio corpo e di quello altrui. La quotidianità si caratterizza nelle dimensioni domestica, lavorativa, ludica e sportiva come veicolo privilegiato per tentare un'integrazione dei residenti con il mondo e con se stessi.

Il servizio, quindi, promuove il benessere psico fisico e sociale dei residenti, assicurando la soddisfazione dei bisogni sia di tipo pratico (cura della persona, dell'ambiente) sia di tipo

psicologico relazionale, attivando percorsi di scoperta delle risorse individuali ed altrui, che favoriscano il senso di appartenenza al gruppo di riferimento comunitario e quindi l'integrazione possibile dei nostri utenti al territorio con eventuali inserimenti lavorativi.

## INFORMAZIONI SULLA COMUNITA' SOCIO SANITARIA

### SEDE E FUNZIONAMENTO

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" sorge nel centro di Casalmaggiore, allo scopo di integrare i suoi ospiti all'interno della comunità locale.

L'immobile è conforme ai requisiti strutturali previsti dal D.P.R. 27.04.1978 n. 384 per quanto concerne la localizzazione, l'accessibilità e l'articolazione della struttura e della cellula abitativa.

L'accesso principale del servizio si trova in via Romani al civico 50/A.

La Comunità è strutturata su due piani ed è organizzata in modo da consentire uno stile di vita il più simile possibile a quello trascorso tra le mura domestiche. Al piano terra, dove si svolge la vita diurna degli utenti, troviamo la cucina dove esercitare le abilità culinarie, un ampio soggiorno luminoso dove svolgere attività strutturate e socializzare, uno studio, il bagno del personale ed il giardino dove svolgere attività di cura del verde e trascorrere il tempo libero.

Il piano superiore è composto da quattro camere da letto, un terrazzo, due bagni, uno dei quali è in possesso di tutti gli standard strutturali previsti dalle normative regionali (D.G.R. 23 luglio 2004 n. 7/18333) in vigore in tema di strutture socio sanitarie.

La Comunità Socio Sanitaria garantisce ai suoi ospiti assistenza con personale qualificato ed è un servizio operativo per 24 ore al giorno per tutto l'anno.

### ACCESSO ED ORARI DI APERTURA

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" è aperta 365 giorni all'anno. L'accesso alla struttura è possibile dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

In situazioni di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione del direttore sanitario/responsabile del servizio.

E' possibile inoltre ottenere, in casi particolari, permessi di visita fuori orario. Per informazioni al riguardo è possibile rivolgersi alla Direzione Sanitaria.

E' possibile prenotare una visita guidata alla CSS. La visita sarà gestita dal personale dell'URP o in sua assenza la visita potrà essere effettuata dal coordinatore del servizio.

### INFORMAZIONI SULLA FONDAZIONE

Consultando il sito internet: [www.geriatricobusi.it](http://www.geriatricobusi.it) è possibile:

- ottenere tutte le informazioni relative alla Fondazione e ai servizi che gestisce (tra cui la CSS)
- scaricare la modulistica per l'accesso alla CSS
- scaricare la versione più aggiornata della Carta dei Servizi
- ottenere informazioni attraverso i contatti di posta elettronica: [accettazione@geriatricobusi.it](mailto:accettazione@geriatricobusi.it) e [info@geriatricobusi.it](mailto:info@geriatricobusi.it).

Presso l'ufficio accettazione della Fondazione è possibile ottenere tutte le informazioni relative alla struttura, alla sua organizzazione o rivolgersi per qualsiasi altra richiesta.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 15.30.

Presso l'ufficio accettazione è possibile:

- prenotare una visita guidata alla CSS "I Gira Soli" che sarà effettuata dal Responsabile della Comunità;

- ricevere informazioni sulla modalità di gestione delle liste di attesa;
- fissare un incontro con il Presidente o con la Direzione Amministrativa e Sanitaria della Fondazione.

## COME E QUANDO CONTATTARCI

Per qualunque tipo di informazione i potenziali utenti ed i loro parenti possono rivolgersi direttamente alla struttura nei seguenti orari:

dal lunedì alla domenica: dalle 7.30 alle 19.30

- telefono 0375 43644 - 0375 203207 - fax 0375 43562
- mail: [fondazionebusi@geriatricobusi.it](mailto:fondazionebusi@geriatricobusi.it)

E'consultabile inoltre il sito internet: [www.geriatricobusi.it](http://www.geriatricobusi.it).

## COME RAGGIUNGERCI

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" si trova a Casalmaggiore in via Romani 50 /A.

### Dalla stazione di Casalmaggiore

Percorrere la Via Matteotti fino alla rotatoria, svoltare a destra e percorrere Via della Repubblica fino alla rotonda vicino alle Scuole Medie "Diotti", prendere la terza uscita e percorrere Via Roma e Via Romani, 100mt dopo il primo incrocio a sinistra si trova l'ingresso della CSS.

### Da Milano

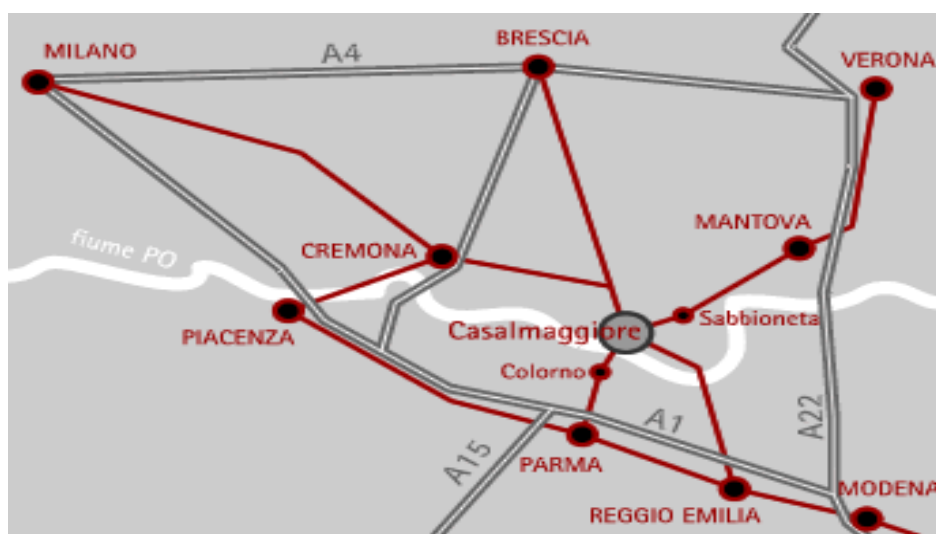
Autostrada A1 - uscita casello PARMA - seguire le indicazioni per Colorno e Casalmaggiore.

### Da Parma e Mantova

Alla prima rotonda (vicino al Ponte di Po) seguire le indicazioni per centro città, percorrere Via della Repubblica, passare una seconda rotatoria seguendo le indicazioni per S.Giovanni in Croce, arrivati alla successiva rotonda (vicino alle Scuole Medie Diotti) prendere la terza uscita e percorrere Via Roma e Via Romani, 100mt dopo il primo incrocio a sinistra si trova l'ingresso della CSS.

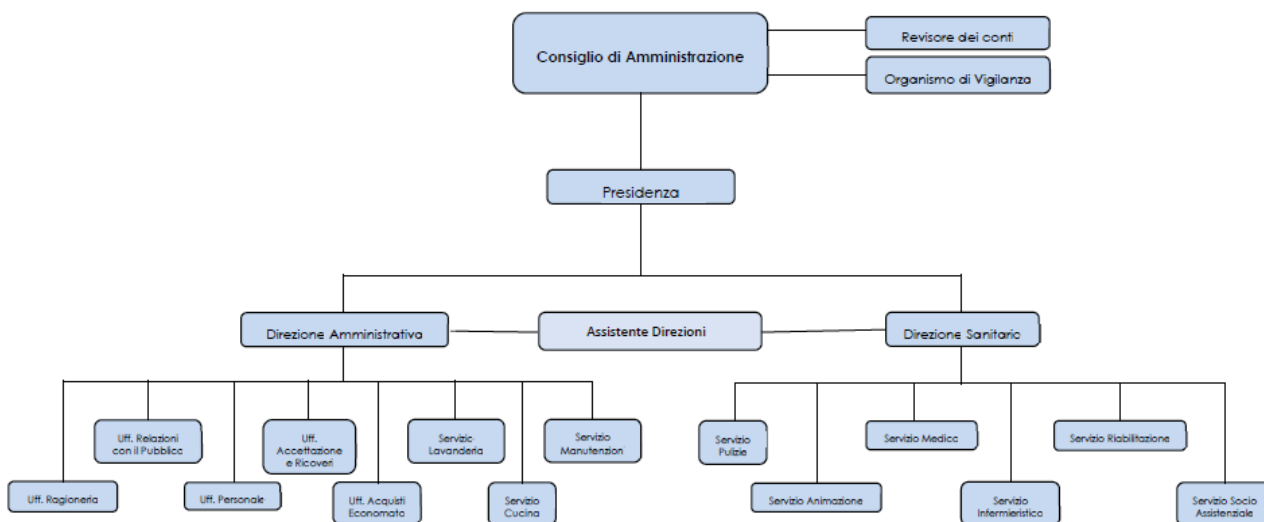
### Da Cremona

Arrivati alla rotonda vicino alla Scuola Media Diotti, prendere la prima uscita, percorrere Via Roma e Via Romani, 100mt dopo il primo incrocio a sinistra si trova l'ingresso della CSS.



## ORGANIGRAMMA DELL'ISTITUTO

### ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE



### RUOLI E FUNZIONI IN C.S.S.

Il servizio educativo ed assistenziale della C.S.S. "I Gira soli" è appaltato alla Società Cooperativa Sociale MERAKI.

Le professionalità che operano a vario titolo all'interno della C.S.S. sono le seguenti:

|                                   |
|-----------------------------------|
| FONDAZIONE CONTE CARLO BUSI ONLUS |
| DIRETTORE SANITARIO               |
| DIRETTORE AMMINISTRATIVO          |
| RESPONSABILE C.S.S.               |
| INFERMIERE                        |
| FISIOTERAPISTA                    |

#### -DIRETTORE SANITARIO

Il Direttore Sanitario è il soggetto preposto all'organizzazione, gestione e sviluppo dei servizi socio sanitari dell'ente. Gestisce i servizi socio sanitari controllando la qualità e la quantità delle



prestazioni erogate. Vigila sugli aspetti igienico sanitari, sulla corretta compilazione e conservazione della documentazione sociosanitaria.

#### -DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Il Direttore Amministrativo è il responsabile del sistema informativo

#### -RESPONSABILE C.S.S. Fondazione Conte C. Busi

Il Responsabile C.S.S. ha la responsabilità sugli utenti e sul governo del servizio, regola inserimento e dimissioni degli utenti, ha la responsabilità dei rapporti con gli Enti istituzionali (ATS, Comuni, Servizi Sociali), verifica l'attuazione di procedure e protocolli. Opera a stretto contatto con il Direttore Sanitario, il Responsabile dei Servizi per la Cooperativa, il Coordinatore della Cooperativa.

#### -INFERMIERE

L'Infermiere effettua l'anamnesi infermieristica e la valutazione dei bisogni dei residenti, monitora le modifiche dello stato di salute psicofisica, prepara e somministra la terapia farmacologica prescritta dal Medico di Medicina Generale, esegue medicazioni al bisogno, rileva mensilmente i parametri vitali collabora con il Coordinatore ed il personale assistenziale della C.S.S. rilevandone le segnalazioni ed intervenendo di conseguenza.

#### -FISIOTERAPISTA

Il Fisioterapista si occupa della riattivazione motoria globale e della rieducazione posturale dell'utenza attraverso cicli di due sedute a settimana, ripetibili ogni trimestre. Risponde alle segnalazioni del personale assistenziale, educativo e del coordinatore.

|                                     |
|-------------------------------------|
| SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE MERAKI |
| RESPONSABILE DEI SERVIZI            |
| COORDINATORE                        |
| EDUCATORE                           |
| OPERATORE SOCIO SANITARIO           |
| AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE      |

#### -RESPONSABILE DEI SERVIZI

Il Responsabile dei Servizi supervisiona il Coordinatore nell'espletamento della sua funzione, monitora le attività educative ed assistenziali, partecipa alle riunioni d'equipe

**-COORDINATORE**

Il Coordinatore è il punto di riferimento per il Responsabile CSS e per il Responsabile dei Servizi della Cooperativa, sovrintende al buon funzionamento della C.S.S. nei suoi aspetti organizzativi e gestionali, coordina il personale educativo ed assistenziale, mantiene i rapporti con i medici, prenota e garantisce l'effettuazione di visite mediche e specialistiche, redige la pianificazione e la stesura dei progetti individualizzati in collaborazione con il Responsabile C.S.S. gli Educatori, gli Operatori Socio Sanitari, il Servizio di Fisioterapia e gli Infermieri. Gestisce assieme al Responsabile C.S.S. i rapporti con i familiari ed i Servizi Sociali.

**-EDUCATORE**

L'Educatore basa il suo lavoro sulla relazione con l'utente pertanto dispone di competenze relazionali affinate e di capacità di lettura dei bisogni dell'utenza che gli consentono di realizzare progetti ed attività mirate, programmate assieme al coordinatore e all'equipe. Gestisce i tempi dell'utenza attraverso attività individuali e di gruppo.

**-OPERATORE SOCIO SANITARIO**

L'operatore Socio Sanitario effettua assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero, interventi igienico sanitari e di carattere sociale. Gestisce gli spazi fisici della struttura (armadi, comodini ecc). Opera a stretto contatto con l'Educatore seguendone le indicazioni sulla gestione dell'utenza.

**-AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE**

L'ASA opera direttamente sull'utente al fine di mantenerne inalterate le risorse in una prospettiva di autonomia e sostegno della vita quotidiana. Lavora in raccordo alle indicazioni del Coordinatore, dell'Educatore e degli specialisti che partecipano al progetto di vita dell'utenza.

## MODALITA' DI ACCESSO E DI INGRESSO

Le procedure di accoglienza nella Comunità Socio Sanitaria si sviluppano su due vettori che si intersecano e si arricchiscono vicendevolmente:

- la linea informale (o relazionale)
- la linea formale (o istituzionale)

La linea informale è finalizzata ad un'accoglienza positiva del nuovo utente e si propone di minimizzare il disagio correlato con il cambiamento di domicilio e di favorirne l'inserimento ed il benessere all'interno di un sistema armonico sotto l'aspetto affettivo e relazionale.

La linea formale è finalizzata alla raccolta di informazioni sull'utente necessarie per la stesura del Profilo Dinamico Funzionale e del Progetto Individualizzato adeguato sui bisogni e sulle potenzialità della persona, considerata nella sua globalità.

## CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO

Le segnalazioni e le richieste di inserimento possono provenire da:

1. Servizi Sociali di base del Comune di residenza dell'utente;
2. Distretto Socio Sanitario dell' ATS- Area Disabili;
3. Familiari della persona interessata.

Le domande di ammissione vengono valutate dall'Amministrazione della Fondazione Conte Carlo Busi, dal Direttore Sanitario e dal Responsabile della C.S.S.secondo le seguenti condizioni di priorità:

1. utenti provenienti dal territorio di Casalmaggiore
2. utenti provenienti dal territorio della ATS Valpadana
3. utenti provenienti da altra ATS della Regione Lombardia
4. utenti provenienti da altra Regione

Si specifica che, in caso di formazione di una lista di attesa, a parità di condizioni l'Amministrazione provvede a dare priorità alle domande relative all'utente che presenti:

- il carico assistenziale più gravoso
- la condizione familiare di maggiore indigenza.

Accertata la disponibilità di posto e l'idoneità del caso, si richiede al Comune di residenza, al familiare e/o al tutore /amministratore di sostegno, l'accettazione dell'onere della retta e l'impegno di spesa; solo dopo aver conseguito questo impegno formale, si potrà procedere all'inserimento del nuovo utente in struttura.

## PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI INGRESSO IN CSS

La domanda di ingresso deve essere presentata su apposito modello - da ritirare presso l'Ufficio Accettazione dell'ente in orario di ufficio o scaricabile dal sito ([www.geriaticobusi.it](http://www.geriaticobusi.it)) - completa della scheda sanitaria della CSS e della scheda psico-educativa della CSS. Al momento della presentazione della domanda sarà cura dell'Ufficio Accettazione dare informazioni sulle prestazioni offerte, sulle condizioni per accedervi, sulla possibilità di usufruire di altre unità d'offerta accreditate in ragione dei bisogni espressi, sulle rette. Vengono accettate solo domande complete di tutta la documentazione richiesta.

Successivamente, le domande vengono valutate dal Direttore Sanitario/responsabile del servizio ed il nominativo del richiedente, se in possesso dei requisiti stabiliti, viene inserito nella lista di attesa.

### **CHIAMATA PER L'ACCESSO: ACCETTAZIONE/RIFIUTO**

Nel momento in cui si verifica la disponibilità di un posto letto, l'Ufficio Accettazione contatta telefonicamente gli interessati rispettando l'ordine della lista d'attesa. Ricevuta l'informativa, è necessario dare tempestiva conferma dell'accettazione o del rifiuto al ricovero.

In caso di accettazione devono essere espletati presso gli Uffici amministrativi tutti gli adempimenti burocratici che precedono il ricovero, tra cui la firma del contratto d'ingresso.

In caso di rifiuto la domanda d'ingresso viene mantenuta nella lista di attesa ma perde l'anzianità maturata e viene collocata in fondo alla lista stessa.

Nel caso di una seconda chiamata seguita da rifiuto, la domanda viene archiviata ed il nominativo cancellato dalla graduatoria. Per un nuovo inserimento, la domanda dovrà essere ripresentata ex novo.

Dopo che l'avente diritto ha accettato l'ingresso in CSS, l'Ufficio Accettazione dell'Ente fisserà la data per il disbrigo delle pratiche burocratiche e per il colloquio con l'equipe sanitaria (Medico della struttura, coordinatore di reparto, psicologo).

### **DOCUMENTI RICHIESTI AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN C.S.S.**

- Tessera S.S.N. (in originale)
- Tessera esenzione ticket (in originale)
- Carta d'identità (in originale)
- Fotocopia del verbale di invalidità civile
- Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92
- Fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione
- Dati anagrafici e recapiti del tutore/amministratore di sostegno e/o curatore
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati
- Eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici, terapie farmacologiche (firmate dal medico di base) e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute psico-fisica dell'ospite.
- Dichiarazione di accettazione dell'onere della retta e relativo impegno di spesa

All'atto dell'ingresso il richiedente o un suo familiare, è tenuto a sottoscrivere il contratto d'ingresso.

### **IL CONTRATTO D'INGRESSO**

Il Consiglio d'Amministrazione nella seduta del 12 ottobre 2010, ha preso atto della L.R. N°12.03.2008, N°3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio sanitario" e del D.G.R. 26.11.2008 n°VIII/8496 "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta socio-sanitarie" con cui la Regione Lombardia ha rilevato l'importanza che assume il contratto di ingresso al fine di dare certezza ai rapporti che intercorrono tra le parti ed ha stabilito i principali contenuti di detto contratto. Il contenuto del contratto di ingresso è stato quindi successivamente integrato alla luce della DGR 1185 del 20/12/2013 e della DGR 2569 del 31/10/2014.

Il contratto di ingresso realizza la duplice funzione di tutela dell'Utente (o chi per esso) in ordine alla esplicitazione delle prestazioni cui ha diritto dal momento dell'ingresso in struttura e di tutela dell'Ente in ordine all'esatta individuazione della persona responsabile che possa esprimere un valido consenso sia per le questioni amministrative che per quelle sanitarie.

Uno dei più importanti contenuti del contratto d'ingresso prevede l'individuazione del soggetto abilitato a firmarlo ovvero:

- l'assistito personalmente,
- un terzo, non necessariamente legato da rapporto di parentela o affinità,
- il Comune, sia quando assume l'intero onere di pagare la retta direttamente, sia quando disponga il ricovero per mezzo di propri provvedimenti,
- il tutore o l'amministratore di sostegno.

Nel contratto di ingresso sono inseriti come allegato l'informativa ai sensi Regolamento UE 2016/679 e il relativo modello di acquisizione del consenso al trattamento dei dati. Sempre in allegato al contratto di ingresso viene consegnata la Carta dei Servizi, che forma parte integrante del contratto stesso.

### **AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

Nel caso di situazioni di evidente fragilità, in particolare dal punto di vista cognitivo, si informano i parenti della possibilità di presentare al Tribunale un'istanza finalizzata alla nomina dell'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 Accettazione della Fondazione o consultare i numerosi siti a disposizione, tra cui [www.asst-cremona.it/ufficio-protezione-giuridica-cremona](http://www.asst-cremona.it/ufficio-protezione-giuridica-cremona).

### **CERTIFICAZIONE SPESE SANITARIE**

Come indicato anche nel contratto di ingresso (art.2) è possibile detrarre ai fini fiscali la quota relativa alla spesa sanitaria; a tale scopo gli Uffici Amministrativi provvedono ogni anno ad inviare ai familiari degli Residenti una certificazione della spesa, in tempo utile per la presentazione della dichiarazione dei redditi, redatta secondo le indicazioni della Regione Lombardia.

### **CRITERI DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DEL RESIDENTE.**

- E' operativo un protocollo per l'accoglienza che vede coinvolte varie figure professionali (medico, infermiere, ASA/OSS, educatore, fisioterapista) con lo scopo di rendere meno traumatica l'istituzionalizzazione.
- All'ingresso, sono raccolte notizie circa i problemi e i bisogni sanitari, cognitivi, funzionali, psicologici e sociali, anche tramite la compilazione di scale di valutazione standardizzate, allo scopo di poter seguire nel tempo l'andamento delle condizioni globali dei Residenti. Queste valutazioni sono poi inserite nel FASAS (fascicolo socio assistenziale e sanitario) insieme alle anamnesi (medico infermieristica, fisioterapica, assistenziale ed educativo sociale), all'esame obiettivo ed alle diagnosi attive. E' stata istituita, inoltre, una scheda preammissiva che raccoglie notizie circa i desideri, le abitudini di vita, le preferenze, gli

interessi di ogni richiedente l'ingresso e questo allo scopo di personalizzare il più possibile l'assistenza erogata.

- Dopo un primo periodo di osservazione, durante il quale gli operatori addetti alla cura della persona provvedono a raccogliere informazioni riguardanti il nuovo residente, l'equipe multidisciplinare elabora il progetto individuale (PI), definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili. Ne costituiscono quindi elementi essenziali:
  - la sintesi dei bisogni;
  - l'individuazione dell'area di intervento;
  - la descrizione degli obiettivi;
  - l'individuazione di indicatori di risultato relativi agli obiettivi;
  - la definizione dei tempi e delle modalità di verifica.

Fornisce inoltre evidenza dell'avvenuta informazione e condivisione con l'assistito o l'avente titolo, con il familiare, il caregiver e con l'utente stesso.

Il progetto individuale deve essere predisposto entro trenta giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'utente e deve dare atto delle rivalutazioni, che devono svolgersi ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore a sei mesi.

Il progetto individuale contiene la pianificazione degli interventi che assume le forme del piano medico sanitario, del piano infermieristico, del piano riabilitativo e fisioterapico individuale (PRI), del piano educativo individuale (PEI), del piano assistenziale individuale (PAI)

- E' prevista una rivalutazione clinica: ogni degente in CSS viene periodicamente sottoposto ad esami ematici e/o indagini strumentali a seconda delle patologie.

## ACCOGLIENZA

La procedura di ingresso in C.S.S. è graduale e non sussistono, né vengono prese in considerazione delle condizioni di "urgenza".

La fase di accoglienza è preceduta da una fase di pre-accoglienza in cui il Responsabile C.S.S. raccoglie informazioni sull'utente attraverso un colloquio con i Servizi Sociali invianti e/o con i familiari. Successivamente il Responsabile C.S.S. ed il Coordinatore, dopo aver condiviso le informazioni, effettueranno una riunione d'equipe per la presentazione della persona.

In caso di pandemia l'ingresso è disciplinato secondo quanto previsto nel piano operativo pandemico specifico per la CSS.

## L'OSSERVAZIONE, LA CONFERMA DELL'INSERIMENTO E LA PRESA IN CARICO

La presa in carico definitiva, segue un periodo di osservazione di due mesi, prorogabili, durante i quali si valuta il livello di adattamento dell'utente al nuovo contesto, utilizzando tre parametri di valutazione: l'intensità, la frequenza e la durata dei comportamenti problematici.

Passato con successo il periodo di osservazione, avviene la conferma dell'inserimento che viene formalizzata con una comunicazione scritta ai Servizi Sociali invianti, si procede così alla presa in carico definitiva con l'introduzione del nuovo ospite nella progettualità del servizio.

## **DIMISSIONI E CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

Nel caso il nuovo utente, durante il periodo di osservazione, dovesse dimostrare che l'esperienza di vita comunitaria possa costituire fonte di grave disagio per se stesso e per la vita degli altri utenti, il Responsabile C.S.S. ed il Direttore Sanitario provvederanno a comunicare e motivare in forma scritta, la non idoneità dell'utente al progetto, riservandosi la facoltà di sottoporre al Consiglio di Amministrazione l'eventuale provvedimento di dimissione, previa valutazione congiunta con i Servizi Sociali invianti, con la famiglia /tutore/amministratore di sostegno, al fine di individuare le possibili condizioni di continuità del progetto concordato.

Al fine di garantire la continuità assistenziale, le dimissioni sono sempre accompagnate da una relazione dettagliata, scritta dal Responsabile C.S.S. che sintetizzi tutto il percorso fatto in struttura sul versante medico, infermieristico, riabilitativo, educativo ed assistenziale, evidenziando i punti di forza e di debolezza e le motivazioni che hanno indotto alla dimissione.

Nel caso di utenti storici che per raggiunti limiti di età o per aggravamento del quadro clinico debbano essere dimessi e indirizzati ad altre strutture, il Direttore Sanitario ed il Responsabile C.S.S. provvederanno a comunicare ai Servizi Sociali invianti/familiari/Ads/tutore legale in forma scritta i motivi della necessità di ricorrere alle dimissioni e si impegneranno, laddove possibile, a garantire un tempo congruo affinché gli stessi possano trovare una collocazione più idonea all'utente in dimissione.

## SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA

### I SERVIZI OFFERTI IN COMUNITA' SOCIO SANITARIA

Il modello di convivenza comunitaria è la modalità educativa prioritaria che viene proposta agli utenti ed il bisogno a cui si tenta di rispondere è il bisogno complessivo di riappropriazione di sé e del senso della vita. Per tale motivo in Comunità non vengono svolte attività esclusivamente assistenziali ma anche e soprattutto educative che rispondono ad una finalità ben precisa. L'intera giornata è organizzata al fine di svolgere le attività previste dal programma ovvero:

- attività educative per autocura, volte a promuovere o mantenere l'autonomia personale: cura della persona, vestizione, cura e riordino degli ambienti personali e comunitari, educazione alimentare, acquisizione e potenziamento nelle IADL (preparazione dei pasti, uso di mezzi pubblici, uso del telefono, del denaro, sicurezza ambientale);
- esercizi di stimolazione cognitiva volti a tenere acceso l'orientamento spaziotemporale, l'attenzione, la memoria, il linguaggio ed il ragionamento logico; attività ludico ricreative e di scolarizzazione;
- attività di assistenza diretta alla persona: assistenza e cura nell'igiene della persona, assistenza agli incontinenti per evacuazione ed eliminazione, assistenza nell'alimentazione, igiene e riordino di spazi dedicati agli ospiti, esecuzione di lavori domestici, ausilio nella somministrazione di terapie farmacologiche;
- attività occupazionali ergoterapiche e/o inserimenti lavorativi. Tali attività servono a riabilitare l'utenza al rispetto degli orari, dei tempi /spazi che il contesto lavorativo comporta, per accrescere il senso del dovere e della responsabilità;
- attività sociali di tipo ludico ricreativo (gite, partecipazione a feste sociali, manifestazioni sportive ecc. ) e ancora soggiorni estivi atti a favorire la socializzazione e l'integrazione;
- attività ginnico motorie finalizzate a mantenere un buon tono muscolare, contrastare la pigrizia e la sedentarietà, favorire l'inclusione sociale. Partecipavano inoltre ad attività di Fitness e di Karate.

### ALTRI SERVIZI

La Comunità Socio Sanitaria ha la possibilità di erogare attività sanitarie /riabilitative, è prevista infatti l'attivazione del voucher di lungo assistenza, come previsto dal D.G.R. 23 luglio 2004, n. 7/18333, per attività infermieristiche e fisioterapiche.

- Attività infermieristiche. L'Infermiere Professionale fa due accessi al giorno: al mattino ed alla sera, in questi momenti prepara e somministra la terapia, effettua medicazioni, se necessario effettua interventi infermieristici secondo la normativa vigente (DM 739/94), provvede inoltre alla stesura dell'anamnesi infermieristica.
- Attività fisioterapica, con valutazione degli utenti, riabilitazione ed educazione motoria. Il Fisioterapista compila per ogni ospite un registro di consulenza e le scale di valutazione (es. Tinetti) che poi vengono allegate al fascicolo sanitario. Su prescrizione medica il Servizio di Fisioterapia eroga le seguenti prestazioni: fisiokinesiterapia, *pompages*, ultrasuono, elettroterapia, laserterapia, terapia occupazionale
- Pronto Intervento. Qualora dovessero esserci posti letto liberi la Comunità può rispondere a bisogni temporanei (massimo due mesi) di familiari ed utenti con disabilità che necessitano di sollievo per impossibilità ad assistere i propri congiunti in determinati periodi dell'anno (es. per ricovero momentaneo del *caregiver*)



- Progetti di avvicinamento graduale alla vita comunitaria. In accordo con i Servizi Sociali, l'Ufficio di Piano e l'ATS, la C.S.S. elabora progetti individualizzati di avvicinamento alla vita in struttura per persone che per la prima volta si apprestano a sperimentare un'esperienza di vita comunitaria come alternativa alla famiglia. In questi percorsi, finalizzati all'inserimento in struttura, si abitua gradualmente la persona diversamente abile alle regole della vita comunitaria attraverso la frequenza diurna del servizio al fine di favorire il passaggio dal mondo familiare della propria casa a quello "domestico" ma comunque "istituzionale" di una Comunità

Il servizio garantisce inoltre:

- accompagnamento a visite mediche specialistiche, per esami diagnostici nei vari servizi ospedalieri e non del territorio.
- attività di relazione con il pubblico, contraddistinte da colloqui formali ed informali con le famiglie e/i parenti degli ospiti.

## RAPPORTO CON I FAMILIARI

Gli interventi a favore degli utenti della struttura non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia come risorsa fondamentale.

In relazione ai rapporti con i familiari la C.S.S. offre i seguenti servizi:

- colloqui informativi e conoscitivi;
- colloqui formali ed informali;
- possibilità di incontrare i residenti in condizioni di sicurezza, con cadenza settimanale
- possibilità di rientro al domicilio purchè le normative lo consentano;
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini *customer satisfaction*);
- raccolta di reclami e suggerimenti (messa a disposizione dei familiari che riceveranno risposta scritta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione).

## GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

|               |  |
|---------------|--|
| 07.00 - 07.30 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Risveglio</li><li>• Prima colazione</li></ul>  |
| 07.30 - 08.30 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cura della persona: igiene personale e vestizione</li></ul>  |
| 08.30 - 09.00 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Collaborazione e coinvolgimento degli ospiti nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari (pulizia bagni, rifacimento letti, cura degli effetti personali...)</li></ul> |
| 09.00 - 11.30 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Passeggiata, merenda e attività previste dal progetto educativo individualizzato</li></ul>   |
| 11.30 - 12.30 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Preparazione della tavola secondo progetti ed attività individualizzate per ogni utente</li></ul>  |
| 12.30 - 13.00 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pranzo</li></ul>   |
| 13.00 - 14.00 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Dopo pranzo: igiene orale; riordino e pulizia cucina/soggiorno</li></ul>   |
| 14.00 - 16.00 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Riposo pomeridiano</li></ul>   |
| 16.00 - 16.30 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pausa break/merenda</li></ul>  |
| 16.30 - 18.00 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Attività occupazionali e socio-educative</li></ul>   |
| 18.00 - 19.00 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cura della persona: doccia, barba</li></ul>  |
| 19.00 - 19.30 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Preparazione della tavola secondo progetti ed attività individualizzate per ogni utente</li></ul>  |
| 19.30 - 20.00 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cena</li></ul>   |
| 20.00 - 21.00 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Dopo cena: igiene orale; riordino e pulizia cucina/soggiorno</li></ul>   |
| 21.00 - 23.00 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Momento di relax individuale, programmi tv.....</li></ul>  |
| 23.00 - 07.00 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Riposo notturno</li></ul>  |

## RETTA

L'onere della retta è determinato ogni anno dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Conte Carlo Busi ed è soggetto a modifiche.

L'importo della retta viene pubblicato e aggiornato sul sito internet della Fondazione nella sezione "rette" e comunque consegnato agli interessati unitamente alla presente carta dei servizi.

Per l'anno 2023 la retta è così determinata

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>UTENTI PROVENIENTI DA REGIONE LOMBARDIA</b> | <b>€ 87,00 die</b> |
| <b>UTENTI PROVENIENTI DA ALTRE REGIONI</b>     | <b>€ 77,00 die</b> |

In caso di riconoscimento del voucher di lungo degenza la retta per gli Utenti provenienti da Regione Lombardia è ridotta di € 10,00 die.

L'ammontare della retta comprende: il vitto, l'alloggio, il servizio di lavanderia e di stireria, l'assistenza dell'ospite all'interno della C.S.S, la presa in carico globale dell'ospite, le attività previste all'interno del Piano di Trattamento Individualizzato.

In caso di ricovero ospedaliero, qualora la famiglia dell'Utente o chi per essa non fosse in grado di dare l'assistenza necessaria, la C.S.S. si farà carico del supporto assistenziale con proprio personale.

Sono a carico dell'utente o dei familiari/tutori /amministratori di sostegno o dell'Ente inviante le seguenti spese: acquisti di beni personali (abbigliamento, monili, generi di consumo, soprammobili, ecc.), soggiorni vacanza, attività ludico sportive (piscina, palestra ecc.), eventuale frequenza al Servizio di Formazione all'autonomia (S.F.A), Centro Diurno Disabili (C.D.D.), Centro Socio Educativo (C.S.E.), eventuali costi di carattere sanitario non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale (visite specialistiche private, farmaci non generici non erogati gratuitamente dal S.S.N. tickets su esami diagnostici ecc.), farmaci ed ausili non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale

## TUTELA DELLA PRIVACY

La C.S.S. assicura ai propri ospiti ed ai loro familiari o tutori che il trattamento dei dati personali è attuato nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'Ospite.

Il Titolare del trattamento della banca dati della Struttura è il Presidente.

Il Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario.

## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Il FaSAS/Cartella Clinica è un documento sanitario e socio sanitario coperto dal segreto d'ufficio e

dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (Regolamento UE 2016/679).

La richiesta della copia del FaSAS/Cartella Clinica deve essere effettuata dagli aventi diritto mediante compilazione dell'apposito modulo reperibile presso l'ufficio accettazione.

La copia della documentazione completa può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia di parte della documentazione sarà rilasciata entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto della normativa in materia di riservatezza.

La copia degli atti e dei documenti del FaSAS/Cartella Clinica è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe di seguito elencate.

Il costo della copia di tutto il FaSAS è di euro 25,00=, se inferiore o uguale a 100 fogli; se superiore a 100 fogli è di euro 50,00=. Il costo della copia di singole parti del FaSAS è di euro 0,25= per foglio.

Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario o in contanti presso l'ufficio Ragioneria della Fondazione.

## **RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER**

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione degli utenti, dei familiari e/o dei rappresentanti legali dei residenti.

I questionari (allegato 1) vengono quindi analizzati e viene elaborato uno schema sintetico con espressione, in percentuale dei vari gradi soddisfazione/insoddisfazione.

I risultati vengono trasmessi all'ATS Val Padana ed esposti nella bacheca dell'Ente.

Eventuali criticità che emergono dalle singole rilevazioni vengono esaminate dal Consiglio d'Amministrazione per l'individuazione delle modalità per il loro superamento e per l'adozione degli opportuni piani di miglioramento.

## **PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI**

Chiunque volesse esporre reclami o suggerimenti può farlo verbalmente o per iscritto, anche utilizzando l'apposito modulo "Reclami e suggerimenti" posto in allegato (allegato 2) alla presente Carta dei Servizi, evidenziando le proprie generalità, i motivi del reclamo ed eventuali suggerimenti. Il reclamo scritto può essere consegnato a mano all'ufficio accettazione o inoltrato a mezzo posta o fax. In caso di segnalazione verbale l'operatore che la riceve provvederà a riportare sul modulo tutte le indicazioni richieste.

L'ufficio accettazione dell'Ente provvederà a protocollare il reclamo e a inoltrarlo alla Direzione competente la quale, in collaborazione con i soggetti coinvolti, provvederà a rispondere quanto prima, e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza.

E' garantita la raccolta e la tracciabilità dei disservizi segnalati, mediante conservazione in apposito faldone.

Qualora le soluzioni/azioni di miglioramento adottate siano di interesse collettivo, ne viene data diffusione a tutti gli interessati, mediante comunicazione interna.

## **DIVULGAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta viene pubblicata sul sito della Fondazione ([www.geriatricobusi.it](http://www.geriatricobusi.it)) e consegnata, su richiesta, a ciascun potenziale utente al momento della presentazione della domanda d'ingresso. Viene, altresì, allegata al contratto d'ingresso in CSS sottoscritto dai residenti/familiari. La Fondazione si impegna a mantenere continuamente aggiornata la Carta stessa.

## Allegato 1 Questionari di valutazione della qualità del servizio erogati agli Utenti e alle famiglie degli utenti

### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DELLA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA "I GIRA SOLI" da parte della Famiglia / Servizi Sociali e/o Sanitari

ANNO \_\_\_\_\_

Data di compilazione...../...../.....

#### Generalità

- Da quanto tempo il suo familiare/assistito frequenta la Comunità Socio Sanitaria?
- mesi: \_\_\_\_\_ anni: \_\_\_\_\_
- Sesso:       Maschio                       Femmina
- Età: \_\_\_\_\_

Come giudica la procedura di accoglienza dell'ospite da parte della Servizio?

- adeguata     non adeguata

1. Come giudica per chiarezza e completezza le informazioni che vengono fornite dal Responsabile, dalla Coordinatrice e dagli Educatori al momento dell'accoglienza e durante il soggiorno?

- molto buone     scarse  
 buone     molto scarse  
 sufficienti

2. Come considera la professionalità, la disponibilità e la cortesia del Personale?

- molto buona     scarsa  
 buona     molto scarsa  
 sufficiente

3. Come considera la qualità delle cure (igieniche e sanitarie) e le attenzioni ricevute dal suo congiunto durante il soggiorno?

- molto buono     scarso  
 buono     molto scarso  
 sufficiente

4. Come valuta nel complesso la qualità delle attività interne (espressive, manuali, ludico-ricreative ecc.) ed esterne (uscite, gite, partecipazione ad eventi, feste, iniziative sociali, soggiorni climatici, inserimenti lavorativi ecc.)?

- molto buone     scarse  
 buone     molto scarse  
 sufficienti

5. Come valuta nel complesso, la qualità dell'ambiente (spazi, arredo, attrezzature ecc.)?

- molto buona  scarsa  
 buona  molto scarsa  
 sufficiente

6. Come giudica il livello di pulizia dei locali?

- molto buono  scarso  
 buono  molto scarso  
 sufficiente

7. Da quando frequenta la Comunità come considera i risultati raggiunti dal suo congiunto nei termini di autonomia, integrazione e relazioni interpersonali?

- molto buoni  scarsi  
 buoni  molto scarsi  
 sufficienti

8. Come considera la capacità del Servizio di coinvolgerla e di farla partecipare in quanto familiare (tutore legale/servizio sociale inviante ecc.), alla vita di Comunità e nella realizzazione del progetto di vita comunitaria del suo congiunto?

- molto buona  scarsa  
 buona  molto scarsa  
 sufficiente

9. Come considera l'integrazione del Servizio con il territorio (accessibilità ai servizi sanitari e socio sanitari, collaborazione con altri soggetti es. cooperative sociali)?

- molto buona  scarsa  
 buona  molto scarsa  
 sufficiente

#### MISURE DI TUTELA EMERGENZA COVID

10. Esprima un giudizio sulle misure adottate dalla Fondazione in conformità alle disposizioni regionali e nazionali, nella tutela della salute Vostra e del Vostro congiunto durante l'emergenza COVID 19 (prudenza, tempestività nelle chiusure, uso di plexiglass, incontri protetti ecc.):

- Molto Buono  
 Buono  
 Sufficiente  
 Scarso  
 Molto Scarso

11. Durante l'emergenza COVID 19 la Fondazione ha cercato di tenere accesi i rapporti con i Vostri congiunti attraverso videochiamate/telefonate/Progetto Incontriamoci. Vi chiediamo la cortesia di esprimere un giudizio sull'utilità e sul gradimento delle iniziative:

- Molto Buono  
 Buono  
 Sufficiente  
 Scarso  
 Molto Scarso

12. Se dovesse fornire un giudizio complessivo come ritiene l'esperienza in atto?

molto buona

scarsa

buona

molto scarsa

sufficiente

Le chiediamo adesso se può scrivere nella tabella sottostante altri aspetti positivi e negativi del Servizio relativamente a spazi interni, attività svolte, personale, comunicazione, integrazione con il territorio, coinvolgimento della famiglia, benessere dell'utente e/o altro.

| ASPETTI POSITIVI | ASPETTI NEGATIVI |
|------------------|------------------|
|                  |                  |

Secondo Lei, come si potrebbe migliorare il servizio? (indichi nello spazio sottostante eventuali proposte di miglioramento)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Il questionario è concluso, La ringraziamo per la collaborazione.*



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO  
DELLA COMUNITA' SOCIO SANITARIA "I GIRA SOLI"  
da parte degli Utenti**

**ANNO \_\_\_\_\_**

*Gentile Utente, gradiremmo conoscere la Sua opinione rispetto al Servizio dove vive. Per tale motivo Le chiediamo di compilare il presente questionario. Grazie alle informazioni raccolte sarà possibile conoscere meglio il servizio, per migliorarne la qualità, oltre, ovviamente, il suo grado di soddisfazione ed il suo benessere in struttura. Le siamo fin d'ora grati per la collaborazione.*

Da quanti anni vive in Comunità?

- Meno di un anno
- Tra 1 e 5 anni
- Da più di 5 anni

Barrando con una croce, indicare Il grado di soddisfazione relativamente a:

1. Ambiente nel suo complesso e stato igienico

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....
- Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

2. Qualità dei pasti

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....
- Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

3. Attività svolte all'interno ed all'esterno della Comunità (adesione a Progetti, laboratori ed attività di integrazione sociale ed inclusione)

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....
- Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

4. Rapporto con il responsabile, la coordinatrice e gli educatori

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....
- Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

5. Qualità delle cure medico infermieristiche e dei trattamenti riabilitativi

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....
- Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

6. Qualità delle cure igieniche e assistenziali
- Molto soddisfatto
  - Soddisfatto
  - Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....
  - Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

7. Possibilità di autodeterminare il Progetto di vita comunitaria
- Molto soddisfatto
  - Soddisfatto
  - Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....
  - Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

8. Possibilità di mantenere contatti con la famiglia ed il contesto di origine
- Molto soddisfatto
  - Soddisfatto
  - Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....
  - Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

9. Uscite, gite, soggiorni, partecipazione a feste ed iniziative sociali
- Molto soddisfatto
  - Soddisfatto
  - Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....
  - Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

10. Esprima il grado di soddisfazione circa la Sua esperienza di vita comunitaria, in generale:
- Molto soddisfatto
  - Soddisfatto
  - Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....
  - Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

Note e suggerimenti per migliorare il servizio

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Allegato 2 Modulo reclami e suggerimenti**

**FONDAZIONE CONTE C.BUSI ONLUS**

**COMUNITA' SOCIO SANITARIA**

**RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Generalità della persona che ha presentato il reclamo/suggerimento

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

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili)

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

Eventuali suggerimenti

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

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio d'Amministrazione della Fondazione Conte C.Busi ONLUS in data 05/09/2023 ed ha validità per due anni, salvo che intervengano variazioni che ne rendano opportuna l'integrazione o modifica.

Gli obiettivi e gli impegni stabiliti in questo documento sono soggetti ad un'attenta attività di verifica.

Tale attività di verifica consisterà nella misurazione e controllo annuale dei parametri indicati nella Carta dei Servizi.

---

Via Formis, 4 - Casalmaggiore (Cr)  
Tel. 0375 43644 - 0375 203207 - Fax 0375 43562  
fondazionebusi@geriatricobusi.it - contebusi@pec.geriatricobusi.it  
cod. fisc./p.iva 01322210194