



Fondazione Conte Carlo Busi

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

INTRODUZIONE	4
PREMESSA	4
CENNI STORICI	4
DESTINATARI	4
OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO	4
INFORMAZIONI SULLA COMUNITA' SOCIO SANITARIA E SULLA COMUNITA' ALLOGGIO DISABILI	6
SEDE E FUNZIONAMENTO	6
ACCESSO ED ORARI DI APERTURA	6
INFORMAZIONI SULLA FONDAZIONE	6
COME E QUANDO CONTATTARCI	7
COME RAGGIUNGERCI	7
ORGANIGRAMMA DELL'ISTITUTO	8
ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE	8
RUOLI E FUNZIONI IN C.S.S.	8
RUOLI E FUNZIONI IN CAH	11
CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO	13
PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI INGRESSO IN CSS	13
CHIAMATA PER L'ACCESSO: ACCETTAZIONE/RIFIUTO	13
DOCUMENTI RICHIESTI AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN C.S.S.	14
IL CONTRATTO D'INGRESSO	14
AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO	15
CERTIFICAZIONE SPESE SANITARIE	15
CRITERI DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DEL RESIDENTE.	15
ACCOGLIENZA	16
L'OSSERVAZIONE, LA CONFERMA DELL'INSERIMENTO E LA PRESA IN CARICO	16
DIMISSIONI E CONTINUITA' ASSISTENZIALE	16
SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA	18
I SERVIZI OFFERTI IN COMUNITA'SOCIO SANITARIA	18
ALTRI SERVIZI	18
RAPPORTO CON I FAMILIARI	20
GIORNATA TIPO DELL'UTENTE	20
RETTA	21
TUTELA DELLA PRIVACY	21
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA	21
RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER	22
PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI	22
DIVULGAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	23
Allegato 1 Questionari di valutazione della qualità del servizio erogati agli Utenti e alle famiglie degli utenti	24
Allegato 2 Modulo reclami e suggerimenti	29

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 intellettuale, 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 E SULLA COMUNITA' ALLOGGIO DISABILI

SEDE E FUNZIONAMENTO

La Comunità Socio Sanitaria/Comunità Alloggio Disabili "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/Comunità Alloggio Disabili 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/Comunità Alloggio Disabili "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/CAH. 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 è possibile:

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

E' consultabile, inoltre, il sito internet: www.geriatricobusi.it.

COME RAGGIUNGERCI

La Comunità Socio Sanitaria/Comunità Alloggio Disabili "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/CAH.

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/CAH.

Da Cremona

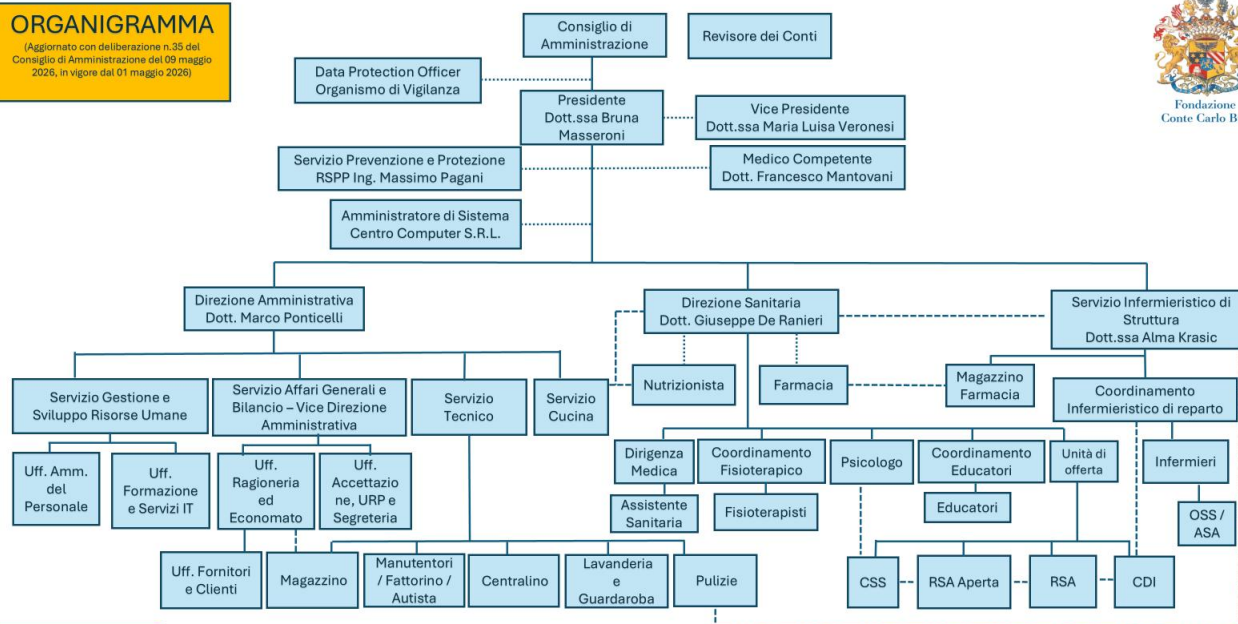
Arrivati alla rotonda vicino alla Scuola Media Diotti, prendere la prima uscita, percorrere Via Roma e Via Romani, 100mt dopo il primo incrocio a sinistra si trova l'ingresso della CSS/CAH



ORGANIGRAMMA DELL'ISTITUTO

ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE

ORGANIGRAMMA
(Aggiornato con deliberazione n.35 del Consiglio di Amministrazione del 09 maggio 2026, in vigore dal 01 maggio 2026)



Legenda:
 — Rapporto Gerarchico
 Rapporto in Staff
 - - - - - Relazione Funzionale

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
DIRETTORE SANITARIO
AMMINISTRATORE DI SISTEMA
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.

-AMMINISTRATORE DI SISTEMA

L'Amministratore di Sistema 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.

RUOLI E FUNZIONI IN CAH

Il servizio educativo ed assistenziale della CAH "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
DIRETTORE SANITARIO
AMMINISTRATORE DI SISTEMA
RESPONSABILE CAH

-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.

-AMMINISTRATORE DI SISTEMA

Il L'Amministratore di Sistema è il responsabile del sistema informativo

-RESPONSABILE CAH Fondazione Conte C. Busi

Il Responsabile CAH 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.

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 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 CSS/CAH 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/CAH

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) - completa della scheda sanitaria della CSS/CAH e della scheda psico-educativa della CSS/CAH. 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/CAH, 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 CSS/CAH

- 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.

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 dei 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)

- È 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 CSS/CAH 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 CSS/CAH raccoglie informazioni sull'utente attraverso un colloquio con i Servizi Sociali invianti e/o con i familiari. Successivamente il Responsabile CSS/CAH 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/CAH

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 CSS/CAH 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 CSS/CAH 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 CSS/CAH 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.

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

RETТА

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.

A decorrere dal 1° marzo 2026 la retta è così determinata

RETТА A CARICO DI UTENTI SU POSTO AUTORIZZATO ED ACCREDITATO	€ 96,00 die
RETТА A CARICO DI UTENTI SU POSTO AUTORIZZATO	€ 120,00 die

L'ammontare della retta comprende: il vitto, l'alloggio, il servizio di lavanderia e di stireria, l'assistenza dell'ospite all'interno della CSS/CAH, 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 CSS/CAH 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 CSS/CAH 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).

Diritto di Accesso (GDPR): Ai sensi dell'art. 15 del Regolamento UE 2016/679, l'interessato (o i soggetti legittimati in caso di incapacità o decesso) ha il diritto di ottenere la **prima copia** della documentazione sanitaria in formato elettronico o cartaceo a titolo **gratuito**.

Costi di riproduzione: Eventuali contributi spese saranno richiesti esclusivamente per:
Richieste di copie ulteriori successive alla prima con un costo di euro 0,25= per foglio
Spese di spedizione postale (se richiesta la consegna a domicilio).
Supporti fisici particolari richiesti dall'utente.

Modalità di richiesta: La richiesta deve essere inoltrata all'Ufficio Accettazione corredata da documento di identità e, per i familiari/eredi, dalla documentazione comprovante la legittimazione (es. delega o atto notorio).

Il pagamento deve essere effettuato tramite bonifico bancario intestato alla 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

I familiari possono, in qualsiasi momento, rivolgersi al Coordinatore del CSS/CAH per sottoporre delle rimostranze in relazione ai disservizi subiti oppure per esprimere i loro apprezzamenti sul servizio.

Possono, inoltre, rivolgersi agli Uffici Amministrativi e chiedere un appuntamento con il Direttore Sanitario o con il Presidente per sottoporre specifiche problematiche individuali.

Chiunque volesse esporre reclami o suggerimenti può farlo verbalmente o per iscritto, anche utilizzando l'apposito modulo "Reclami e suggerimenti" (**Allegato 2**) posto in allegato alla presente Carta dei Servizi, o all'ingresso della CSS/CAH, i motivi del reclamo ed eventuali suggerimenti. Il reclamo scritto può essere consegnato nell'apposita cassetta presso l'ingresso della CSS/CAH, a mano all'ufficio accettazione o inoltrato a mezzo mail, posta o fax.

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.

È 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) 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

CUSTOMER SATISFACTION ANNO CSS "I GIRA SOLI"

Gentile Signora, Egregio Signore,

nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità interna, la Fondazione raccoglie ogni anno opinioni e suggerimenti in riferimento ai servizi offerti.

In particolare, siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità dei nostri collaboratori tutti, nonché una descrizione sintetica del suo pensiero: cosa eventualmente cambierebbe e con quali proposte.

Le chiediamo alcuni minuti del Suo tempo per la compilazione del questionario riportato nelle prossime pagine: per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza della casella contenente il giudizio che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.

Il questionario una volta compilato lo potrete inserire nella cassetta che troverete in Comunità entro il 31 gennaio dell'esercizio successivo.

Il questionario sarà anonimo: le uniche informazioni personali sono quelle richieste nel box sottostante.

INFORMAZIONI GENERALI				
Chi compila il questionario?	Utente <input type="checkbox"/>	Coniuge/figli <input type="checkbox"/>	Altro familiare <input type="checkbox"/>	AdS/ Tutore/ Procuratore <input type="checkbox"/>
Provenienza del paziente	Domicilio <input type="checkbox"/>	Ospedale <input type="checkbox"/>	Altro istituto <input type="checkbox"/>	
Data del ricovero	Da meno di tre mesi <input type="checkbox"/>	Da 3 mesi ad 1 anno <input type="checkbox"/>	Da 1 a 3 anni <input type="checkbox"/>	Da oltre 3 anni <input type="checkbox"/>
Frequenza delle visite di parenti, amici, conoscenti o altro:	Una o più volte alla settimana <input type="checkbox"/>	Più volte al mese <input type="checkbox"/>	Una volta al mese <input type="checkbox"/>	Meno di una volta al mese <input type="checkbox"/>

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri ospiti e familiari, laddove realizzabili, saranno oggetto di nuova programmazione

INFORMAZIONI ALL'INGRESSO						
(PARTE RISERVATA A CHI E' ENTRATO NEL)						
Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero (telefoniche o presso la struttura)?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Come valuta le informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Come valuta la disponibilità del personale che ha effettuato l'accoglienza in struttura ?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
LA GIORNATA IN STRUTTURA						
Orario di assistenza (alzata, pasto, riposo, attività)	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Come valuta l'orario di apertura delle visite?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
SERVIZIO MEDICO						
Come valuta l'assistenza del Personale Medico (disponibilità, cortesia, ecc...)?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
SERVIZIO INFERMIERISTICO						
Gli infermieri dimostrano attenzione e tempestività di intervento a fronte di problemi sanitari dell'utente?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Gli infermieri dimostrano cortesia e disponibilità verso l'utente?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Gli infermieri sono disponibili nella comunicazione con le famiglie?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?

SERVIZIO ASSISTENZA di BASE						
Come giudica la cura dell'igiene personale dell'utente? (pulito, pettinato, curato nell'aspetto)	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Il comportamento degli operatori è improntato alla cortesia, attenzione e disponibilità verso il paziente?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Gli operatori sono disponibili alle esigenze delle famiglie per le visite? (es. preparazione dell'utente negli orari delle visite)	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
SERVIZIO EDUCATIVO						
E' soddisfatto dell'attività del servizio educativo?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Gli Educatori sono cortesi e disponibili con l'utente?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Gli Educatori sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
SERVIZIO PSICOLOGIA						
E' soddisfatto dell'attività del servizio psicologico?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Lo psicologo è cortese e disponibile con l'utente?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Lo psicologo è disponibile alla comunicazione con le famiglie?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?

SERVIZIO di FISIOTERAPIA						
E' soddisfatto del Servizio di fisioterapia?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Il personale di fisioterapia è cortese e disponibile all'ascolto?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
I fisioterapisti sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
SERVIZI DI CARATTERE ALBERGHIERO						
Qual è il suo giudizio sulla pulizia e l'ordine delle stanze degli Ospiti?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Come giudica il livello di manutenzione e conservazione degli edifici e degli arredi della C.S.S.?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Le camere sono adeguate alle esigenze degli Ospiti? (es. dimensioni, posizione, dotazione di attrezzature sanitarie, ...)	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Qual è il suo giudizio sul livello di funzionalità degli spazi comuni? (es. sala da pranzo, corridoi ...)	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
LA RISTORAZIONE						
Come valuta il servizio di ristorazione (qualità e varietà dei pasti)?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Come valuta l'adattabilità del menù alle esigenze degli ospiti (formato dei cibi, menù per soggetti disfagici, possibilità di scelta in base ai gusti personali)?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?

SERVIZI COMPLEMENTARI						
Qual è il suo giudizio sul servizio di parrucchiera?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Qual è il suo giudizio sul servizio del Bar interno?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?

GIUDIZIO GLOBALE						
Come valuta nel complesso la sua esperienza in CSS?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Pensa che il clima emotivo sia in genere sereno?	OTTIMO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	SCARSO 	PESSIMO 	NON SO ?
Suggerirebbe la CSS ad altre persone?	SI			NO		

Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni:	
Ritiene di avere ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio?	

