



***Residenza Sanitaria Assistenziale***

***VILLA LUCIA***

**CARTA dei SERVIZI**

Gennaio 2024



# INDICE

## Sezione I

### PRESENTAZIONE

- I.1 Presentazione
- I.2 Cenni storici
- I.3 Ubicazione e descrizione dell'edificio
- I.4 Fini istituzionali e normativa di riferimento
- I.5 Principi fondamentali

## Sezione II

### PRESTAZIONI e SERVIZI FORNITI

- II.1 Tipologia del ricovero
- II.2 Modalità di ricovero, documenti e corredo
- II.3 Accoglienza in reparto
- II.4 Diaria
- II.5 Dimissione, trasferimento
- II.6 Permessi di uscita
- II.7 Servizi vari

## Sezione III

### QUALITA' e PROGRAMMI

- III.1 Impegni e Programmi

## Sezione IV

### MECCANISMI di TUTELA e VERIFICA

- IV.1 Verifiche, Reclami e Suggerimenti

## Questionario

### Scheda suggerimenti/reclami

\*\*\*\*\*



## SEZIONE I

### PRESENTAZIONE

#### I.1 Presentazione

La carta dei servizi adottata dalla R.S.A. Villa Lucia è un testo di riferimento aperto e condiviso, importante perché i risultati che essa produrrà nella gestione sono frutto di una attenta lettura e conseguente valutazione e eventuale riprogettazione dei servizi a favore dei bisogni espressi dagli utenti.

Tre sono le finalità:

- Garantire la migliore qualità possibile della vita quotidiana e l'esercizio dei diritti dei cittadini.
- Rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza e della gestione dei Progetti Assistenziali Individuali.
- Rendere consapevoli gli operatori della loro responsabilità nell'impostare i trattamenti e nel fornire le prestazioni.

#### I.2 Cenni Storici

“Villa Lucia” è stata inaugurata nel 1951 come Casa di Cura per Chirurgia, Ostetricia, Ortopedia e Otorinolaringoiatria convenzionata con la Regione Lazio.

Nel 1978 è stata trasformata in Centro di Assistenza e Riabilitazione per lungodegenti.

Dal 23 Febbraio 1998 è stata convertita in **Residenza Sanitaria Assistenziale** di III livello.

Il presidio sanitario “R .S. A. Villa Lucia” ha ottenuto con il DCA n. U00268 del 26.06.2013 il provvedimento di conferma dell'Autorizzazione all'Esercizio e di Accredimento istituzionale definitivo di Mantenimento Alto.

#### I.3 Ubicazione e descrizione dell'edificio

<b>Ubicazione:</b>	Via dei Pioppi 6 – 00172 Roma (Centocelle) 062310727 – 2310728 -- Fax 2310730
<b>Municipio:</b>	V
<b>Azienda A.S.L.:</b>	RM 2 - <b>Ufficio ricoveri</b> Tel. 06/41435058
<b>Vie di accesso:</b>	Via Casilina – V.le P. Togliatti
<b>Mezzi di trasporto:</b>	Autobus n.° 114 – 312 – 442 – 552
<b>Orario Amministrazione</b>	Feriali dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 Sabato e festivi chiuso
<b>Orario visite:</b>	Tutti i giorni: mattina dalle 11:30 alle 12:30 pomeriggio dalle 16:30 alle 19:00.
<b>Orario pasti:</b>	Colazione ore 8:00 - Pranzo ore 11:50 Merenda ore 15:30 - Cena ore 18:30
<b>Ristorazione:</b>	Cucina interna autogestita. I menu sono predisposti dal nutrizionista ed approvati dalla ASL.



# RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “Villa Lucia”

AM.CO. s.r.l.

L’edificio è articolato in modo da comprendere i servizi sotto elencati:

- a. **Area abitativa** suddivisa in tre nuclei, uno per piano (esclusi il seminterrato e il pianterreno) con:
  - al primo una ricettività di 18 posti letto
  - al secondo una ricettività di 16 posti letto
  - al terzo una ricettività di 14 posti lettoil tutto per complessivi 48 posti letto.
- b. **Servizi di nucleo** in ogni piano comprendenti:
  - soggiorno, TV
  - cucina di piano
  - servizi igienici di cui uno attrezzato per portatori di handicap
  - bagno assistito con vuotatoio e lavapadelle
  - deposito biancheria
  - locali di servizio per il personale localizzati sia al piano interrato che al piano copertura.
- c. **Servizi di vita collettiva** che comprendono:
  - ingresso, portineria, centralino al pianterreno
  - ufficio amministrativo al pianterreno
  - sala polivalente per attività collettive con servizi igienici al pianterreno
  - telefono cordless su ogni piano
  - cappella con annessa sacrestia e ambiente per l’assistenza spirituale al piano interrato
  - spazi all’aperto attrezzati con sostegni destinati ad attività riabilitative e ricreative
  - cucina autogestita al piano interrato
- d. **Servizi sanitari** consistono in:
  - un ambulatorio di fisioterapia con servizi igienici al pianterreno
  - una medicheria ad ogni piano di degenza

## I.4 Fini istituzionali e normativa di riferimento

Le R.S.A. sono strutture sanitarie finalizzate a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale per patologie croniche nei confronti di persone, prevalentemente in età non più evolutiva, non autosufficienti, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere o in centri di riabilitazione.

Fine istituzionale della R.S.A. “VILLA LUCIA” è di erogare in regime di ricovero il Servizio di **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE, Alto Mantenimento**, come previsto dalle leggi nazionali e regionali del Lazio in materia sanitaria.

## I.5 Principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali si ispira l’attività della R.S.A. sono:

### ➤ Eguaglianza

L’eguaglianza è intesa come fruizione dei diritti del cittadino anziano senza distinzioni di razza, di genere, di lingua, di religione, di opinione politica o di condizioni fisiche o economiche e non come generica uniformità di prestazioni che devono essere commisurate alla situazione fisiopatologica dei singoli pazienti.

### ➤ Imparzialità

Le R.S.A. assicurano agli ospiti pari livello qualitativo di trattamento, priorità di ordine sanitario, obiettività e giustizia.



➤ **Continuità**

La R.S.A. assicura tutti i giorni servizi di cura e prestazioni integrate, continue e coordinate dalla stessa equipe secondo il PAI.

➤ **Partecipazione**

La R.S.A. si pone quale obiettivo della propria attività il miglioramento della qualità della vita dell'ospite ricoverato, favorendo la continuità dei rapporti con parenti ed amici.

Compatibilmente con le condizioni psicofisiche di ogni assistito si favorisce la libertà di movimento anche all'esterno della struttura.

La partecipazione viene attuata attraverso la possibilità di far esprimere al paziente e ai familiari pareri mediante questionari di gradimento e moduli di reclamo o nei colloqui con gli operatori preposti.

➤ **Efficienza ed efficacia**

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza e di efficacia mediante l'adozione di misure idonee a soddisfare i bisogni dell'ospite verificando l'efficacia dei risultati ottenuti con opportune metodiche.

➤ **Qualità della vita**

Le condizioni ambientali di degenza sono pienamente umane e non esistono problemi di spersonalizzazione poiché le ridotte dimensioni dell'edificio e il conseguente limitato numero di letti favoriscono il crearsi di un'atmosfera familiare. A tale scopo i familiari dei ricoverati sono esortati e aiutati a visitare i pazienti con assiduità.

I Medici di Medicina Generale, scelti dai pazienti, dal momento del ricovero sono tenuti a rispettare l'obbligo di accesso per ogni assistito. Hanno il compito di prescrivere i medicinali, gli ausili, di richiedere analisi e radiografie, visite specialistiche ed eventuali ricoveri in ospedale, in coordinamento con il Medico Responsabile delle strutture.

All'occorrenza per i pazienti, su decisione del medico di Medicina Generale e Medico Responsabile, vengono richiesti alla ASL i vari specialisti: urologo, cardiologo, oculista, neurologo ed odontoiatra.

Ai pazienti vengono effettuate periodicamente analisi cliniche di laboratorio che vengono eseguite dal laboratorio della ASL su richiesta del Medico Responsabile.

Resta fermo il diritto dei pazienti, o di chi per loro, di richiedere a loro carico visite specialistiche e accertamenti medici ulteriori.

Una appropriata terapia ed a un'accurata e costante igiene permettono di risolvere gravi situazioni pregresse di piaghe da decubito.

I pazienti sono sottoposti giornalmente a terapia fisioterapica.

I pazienti cateterizzati sono in media circa il 20% del totale. Si cerca comunque, nonostante l'età avanzata, di conservare loro la funzione di continenza.

Il personale sanitario, per la diagnosi e la terapia, ha a disposizione la necessaria attrezzatura strumentale e diagnostica.

All'interno della struttura convivono abitualmente pazienti diversi per condizione sociale, economica ed ideologica e persino per nazionalità e per religione.

## **I.6 Risorse umane**

L'organizzazione delle risorse umane avviene secondo un'etica istituzionale chiara, che ha come indicatore eticamente giustificato la centralità della persona-paziente.

La gestione avviene secondo:

- Criteri di efficacia in vista della missione istituzionale;
- Criteri di congruenza di lavoro di equipe strutturata (definizione dei ruoli, competenze professionali, ambiti di responsabilità e di autonomia);
- Gestione dei conflitti e valorizzazione dell'errore come risorsa e punto di auto e comune riflessione;
- Criteri per una efficace comunicazione interna ed esterna

La selezione del personale da assumere in servizio avviene in base all'esame del curriculum e in seguito all'affiancamento durante il servizio per un numero di giorni sufficiente ad accertare l'idoneità del candidato; alla fine del periodo di prova viene compilata una scheda valutativa.



# RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “Villa Lucia” AM.CO. s.r.l.

Nei servizi alla persona, il personale viene preparato e motivato affinché possa essere capace di coniugare professionalità ed umanità e di lavorare in un clima positivo e partecipativo.

## 1 MEDICO

Direttore medico responsabile in servizio 6 ore al giorno.

E' il responsabile dell'assistenza, redige e aggiorna la cartella clinica del paziente e definisce le terapie. Esegue le visite, partecipa all'Equipe Multidisciplinare Integrata, è primo attore nella valutazione Multidimensionale e nella stesura del Piano Assistenziale Individualizzato. Coordina il personale infermieristico. Cura i rapporti con i Medici di Medicina generale e con i Medici specialisti dei Servizi Sanitari Territoriali. Fornisce agli ospiti o ai loro parenti le informazioni sulle condizioni di salute e sull'andamento delle cure.

## 1 PSICOLOGO

Analizza e sostiene psicologicamente i ricoverati, i familiari e, a richiesta, il personale.

## 1 COORDINATRICE INFERMIERISTICA

Si occupa della gestione della documentazione clinica e di aspetti Medico Legali, inserimento, formazione e valutazione delle competenze del personale assegnato. Coadiuvata alla sicurezza del lavoro, qualità e accreditamento, gestione dei farmaci e del rischio biologico/fisico/chimico, prevenzione delle cadute ed eventi avversi, gestione conflitti interni e con l'utenza, gestione tecnologie sanitarie della struttura e beni assegnati.

## 1 CAPOSALA

Collabora con la coordinatrice. Rappresenta l'interlocutore per i rapporti tra i medici, l'utente e le famiglie. Provvede all'approvvigionamento dei farmaci e all'organizzazione di esami e visite specialistiche.

## 9 INFERMIERI PROFESSIONALI

Sono i responsabili dell'assistenza generale infermieristica dei ricoverati, garantiscono la corretta somministrazione delle terapie, e provvedono all'igiene personale e all'alimentazione dei pazienti qualora non siano autosufficienti. Partecipano all'identificazione dei bisogni di salute, identificano i bisogni di assistenza infermieristica, curano la compilazione della cartella infermieristica e partecipano alla stesura del PAI.

## 1 ASSISTENTE SOCIALE

E' parte attiva nella compilazione del PAI, orienta il progetto assistenziale individuale di aiuto adattandolo alla singolarità della persona ed al suo diritto all'autodeterminazione. Lavora in rete con i Servizi Sociali Territoriali. Partecipa alla fase dell'accoglienza raccogliendo i dati sulla storia familiare. Interagisce con la famiglia qualora se ne ravvisi la necessità. Supporta gli anziani privi di riferimento familiare. Sovrintende alle iniziative ludico-ricreative comunitarie (feste a tema, di compleanno, ecc. ...).

**1 NUTRIZIONISTA** Predisporre, col supporto dei medici, le diete stagionali più adatte allo stato di salute dei singoli pazienti tenendo conto delle eventuali intolleranze e delle abitudini alimentari.

## 2 TERAPISTI della RIABILITAZIONE

Garantiscono la terapia riabilitativa funzionale (rieducazione neuromotoria, ginnastica respiratoria, chinesiterapia, attività riabilitativa alle parallele per il training deambulatorio, alla ruota dei lapidari per la rieducazione del cingolo scapolare, alla cyclette, alla spalliera e mediante l'uso di deambulatori; sia individualmente che di gruppo sfruttando le capacità residue e recuperate integrando progetti di attività ludico-motorie ad indirizzo sportivo) in accordo con la diagnosi e la prescrizione medica e in collaborazione con le altre figure sanitarie.

## 1 TERAPISTA OCCUPAZIONALE

Esegue la rieducazione funzionale e cognitiva attraverso attività artigianali, artistiche, sociali, sensoriali, cognitive e di gruppo dei pazienti con particolare riferimento agli atti della vita quotidiana.

Cura inoltre direttamente l'organizzazione e lo svolgimento di feste e brevi gite per il miglioramento dell'autostima, delle motivazioni e per la prevenzione dello stress da istituzionalizzazione.

## 16 AUSILIARI, OSS

Coadiuvano il personale infermieristico nelle normali attività di assistenza ai ricoverati (pulizia personale, manovre di spostamento, supporto agli operatori dell'area riabilitativa).

Le successive figure professionali, anche se non a diretto contatto con i ricoverati, contribuiscono a che la R.S.A. VILLA LUCIA fornisca la migliore assistenza possibile.

2 Addetti al centralino - 2 Addetti alla cucina - 2 Impiegati amministrativi

Le varie figure professionali si distinguono dal cartellino di riconoscimento e dal colore diverso della divisa.



## SEZIONE II

### PRESTAZIONI e SERVIZI FORNITI

#### II. 1 Tipologia di ricovero

Il ricovero in regime di **Residenza Sanitaria Assistenziale** è l'unica tipologia prevista.

Trattandosi di una struttura accreditata dalla Regione Lazio dal **DCA n. U00268 del 26/06/2013** i ricoveri non vengono effettuati in modo diretto ma attraverso la Azienda Asl RM2 competente per territorio.

Hanno diritto al ricovero tutti i cittadini residenti nella Regione Lazio.

I ricoveri avvengono tramite il distretto sanitario della Asl RM 2 Santa Caterina Della Rosa, in Via Nicolò Forteguerra n. 4, competente per territorio.

I pazienti che hanno diritto al ricovero, previa presentazione della domanda corredata dalla diagnosi del Medico di Medicina Generale e dal risultato della visita valutativa della Asl, vengono inseriti in una lista di attesa presso la suddetta sede Asl che provvede al ricovero ogni volta che si libera un posto letto in una delle strutture convenzionate.

Al momento della presentazione della domanda di ricovero può essere espressa una preferenza per la scelta della struttura.

E' possibile anche il ricovero di pazienti di altre nazionalità e lingue, sempre tramite l'Ufficio Ricoveri della ASL RM2.

#### II. 2 Accoglienza in reparto

Al momento del ricovero il paziente viene visitato dal medico .

Il posto letto viene assegnato in base alla disponibilità del momento e alle condizioni cliniche del paziente.

Ogni posto letto è dotato di

- impianto di luce diffusa
- luce notturna
- pulsante di chiamata del personale
- comodino con vassoio o tavolino per i pasti
- armadietto

attacco per TV

La Direzione Sanitaria si riserva il diritto di spostare i pazienti per ragioni valide a sua discrezione.

#### II. 3 Modalità di ricovero , documenti e corredo

Al momento del ricovero il paziente deve presentarsi munito di:

- tessera sanitaria
- documento d'identità valido
- documentazione relativa a eventuali precedenti ricoveri (cartella clinica, terapia, radiografie)
- impegnativa della Asl.
- recapito telefonico di familiari o conoscenti.

E' compito dei familiari, o del tutore accertare l'intenzione del medico di base di continuare a seguire il paziente nella nuova residenza. In caso contrario deve essere scelto un nuovo medico anche tra quelli presenti nell'elenco esposto nell'atrio d'ingresso.

Oltre ai prodotti necessari all'igiene personale (asciugamani, sapone liquido, shampoo, 2 spugne, pettine, spazzola, ecc.) sono richiesti:

- scarpe o pantofole chiuse antiscivolo
- biancheria intima
- calzini
- pigiama o camicia da notte
- vestaglia
- tuta

Ogni indumento deve comunque essere fornito nelle versioni estiva e invernale e in quantità sufficiente a permettere il cambio ed il lavaggio.

Il lavaggio degli indumenti è a cura ed a carico dei parenti del paziente.



Per i pazienti incontinenti è necessaria la richiesta del Medico di Base per ottenere la fornitura degli ausili per l'incontinenza dalla ASL.

#### II. 4 Diaria

I ricoverati devono corrispondere alla R.S.A. 'Villa Lucia' la parte di diaria *alberghiera* pari a € 59,20; se il paziente in base al suo ISEE, valutazione economica personale, che viene controllata dal municipio di appartenenza, non può corrispondere in parte o del tutto la diaria, subentra il comune di residenza.

Il pagamento della retta a carico del paziente deve avvenire, possibilmente, entro i primi 10 gg. del mese.

Il pagamento della retta può essere effettuato in contanti fino a 2000,00Euro, con assegno, carta di credito/bancomat o con bonifico bancario.

Se il paziente non è in condizione di pagare del tutto o in parte la quota stabilita subentrano al suo posto i famigliari e/o il comune di residenza.

La parte di diaria *sanitaria* (€ 59,20) è a carico del S.S.R.

#### II. 5 Dimissione e Trasferimenti

La dimissione, salvo proroghe successive, avviene dopo 90 gg. dal ricovero per decisione della ASL con il parere del Medico Responsabile e del Medico di Medicina Generale.

La variazione eventuale delle condizioni fisiopatologiche del paziente possono determinare il trasferimento ad altro tipo di struttura sanitaria.

Il trasferimento ad altra struttura sanitaria, previo accordo, avviene con l'ambulanza del 112 se la destinazione è una struttura ospedaliera.

Al momento del trasferimento del paziente, o a chi per lui, viene consegnata la relazione di degenza e la terapia .

Se il paziente deve recarsi in ospedale per visite di controllo, comunque durante la stessa giornata, il trasferimento non avviene con il 112 ma con altro servizio privato a pagamento.

Resta salvo il diritto dei ricoverati o dei loro familiari alla dimissione volontaria sia verso un'altra struttura che per il rientro nell'abitazione; anche in questo caso viene consegnata la lettera con la terapia e tutto ciò che è di proprietà del paziente.

Il paziente o il parente o il tutore legale firmano il foglio di richiesta del trasferimento e di ritiro di tutto il materiale.

#### II. 6 Permessi di uscita

I ricoverati, compatibilmente con le condizioni di salute che devono essere certificate dal medico responsabile o dal medico di medicina generale, possono uscire durante il giorno o in casi particolari anche pernottare fuori dalla struttura.

I parenti devono compilare l'apposito modulo nel quale devono essere indicati l'orario di uscita e quello di rientro e con il quale si assumono la responsabilità del paziente.

I moduli sono disponibili nei vari reparti e presso l'amministrazione.

#### II. 7 Servizi Vari

L'assistenza religiosa cattolica è fornita dai frati della Parrocchia S. Felice da Cantalice.

Ministri di altre confessioni religiose saranno invitati a fornire assistenza spirituale ai ricoverati che ne facciano richiesta.

I ricoverati possono usufruire di vari servizi a pagamento quali: il parrucchiere, il barbiere, il podologo.

Le informazioni relative a questi servizi sono contenute nel Regolamento Interno e sono affisse nelle bacheche dei piani di degenza





### SEZIONE III

#### QUALITA' e PROGRAMMI

##### III.1 Impegni e Programmi

La trasformazione di Villa Lucia in **Residenza Sanitaria Assistenziale** ha comportato una serie di adeguamenti previsti dagli accordi siglati con la Regione Lazio.

Particolare cura è prestata ai programmi di Terapia Occupazionale; i pazienti, compatibilmente con le loro condizioni fisiche, vengono quotidianamente coinvolti in attività di vario tipo che esercitano l'attenzione e la manualità.

In concomitanza con le varie principali festività e ricorrenze si organizzano festeggiamenti, spettacoli, rinfreschi, piccoli concerti ed altro con la partecipazione dei parenti.

L'Amministrazione ha ottemperato agli obblighi del GDPR art.13 Regolamento UE n.2016/679, sulla Riservatezza dei Dati sensibili e personali. Titolare interno del trattamento dei dati sensibili e personali in questa struttura è la Dott.ssa Luisa Emilia Ambrosi, il DPO è l'AVV. Luigi Crisari

La RSA Villa Lucia ha adottato il Modello Organizzativo ed il Codice Etico ai sensi del D.Lgs 231/2001, con verbale di Assemblea dei Soci del 25.03.2015

### SEZIONE IV

#### MECCANISMI di TUTELA e VERIFICA

##### IV. 1 Verifiche, Reclami, Suggerimenti

Il principale organismo addetto al controllo è il **Comitato di Partecipazione** che è costituito da rappresentanti dei pazienti, dei familiari, di organizzazioni sindacali e di varie associazioni.

Sono stati predisposti un questionario ed uno stampato (allegati), di facile utilizzo, per tutelare il diritto all'informazione e al reclamo da parte dei ricoverati e dei loro familiari, indirizzate all'amministrazione, la quale è tenuta a rispondere entro un congruo tempo e comunque non oltre 2 settimane.

L'Amministrazione si impegna a verificare l'attuazione degli impegni assunti allo scopo di mantenere lo standard di qualità.

L'amministrazione

Roma, 11/01/2024



## Questionario

La RSA Villa Lucia - AM.CO Srl sta conducendo l'indagine periodica per valutare la soddisfazione dei servizi offerti.

La Sua preziosa opinione potrà aiutarci a migliorare il servizio erogato. La preghiamo, pertanto, di esprimere il Suo parere segnando con una “X” la risposta che ritiene più opportuna. Le ricordiamo che il questionario è in forma anonima (a Sua libera scelta potrà firmarlo) e che le risposte ottenute saranno trattate nel rispetto del RUE 2016/679 Regolamento Generale Sulla Protezione Dei Dati.

Nucleo di appartenenza:  PRIMO PIANO  SECONDO PIANO  TERZO PIANO

<b>ACCOGLIENZA</b> <i>E' soddisfatto del modo in cui è stato accolto presso la struttura?</i>					
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Accettabile	Non soddisfatto	Non so
Cortesìa e disponibilità del personale di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni ricevute e gestione pratiche amministrative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>LA STRUTTURA</b> <i>E' soddisfatto degli ambienti della struttura?</i>					
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Accettabile	Non soddisfatto	Non so
Gradevolezza degli spazi personali (comodità, temperatura, ventilazione, luminosità, arredi ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gradevolezza degli spazi collettivi di socializzazione (sale comuni, sala pranzo, TV, giardino ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di accesso agli ambienti (ascensori, corrimani, illuminazione, segnaletica...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SERVIZI OFFERTI</b> <i>E' soddisfatto dell'ospitalità e del comfort?</i>					
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Accettabile	Non soddisfatto	Non so
Pulizia e igiene degli ambienti (stanze, corridoi ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di Guardaroba e Lavanderia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio ristorazione (qualità, quantità, varietà, orari dei pasti, possibilità di variazioni in caso di problemi di masticazione, deglutizione e aiuto all'assunzione...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio Parrucchiere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di assistenza spirituale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi amministrativi (orari di apertura al pubblico ed accessibilità alle informazioni)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>L'ASSISTENZA</b> <i>E' soddisfatto delle cure a Lei rivolte?</i>					
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Accettabile	Non soddisfatto	Non so
Cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto dell'intimità e della privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attenzione al controllo ed alla custodia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “Villa Lucia”**  
AM.CO. s.r.l.

<b>L'ASSISTENZA</b> <i>E' soddisfatto della qualità delle prestazioni da parte dei seguenti operatori?</i>					
	<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Accettabile</b>	<b>Non soddisfatto</b>	<b>Non so</b>
OSS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infermiera Dirigente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infermieri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Animatori/educatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisioterapisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>RELAZIONI CON IL PERSONALE</b> <i>E' soddisfatto del rapporto instaurato con il personale?</i>					
<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Accettabile</b>	<b>Non soddisfatto</b>	<b>Non so</b>	
Disponibilità, cortesia, umanità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacità di ascolto e chiarezza nel fornire informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attenzione al controllo ed alla custodia dell'ospite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>LA GIORNATA</b> <i>E' soddisfatto dell'organizzazione della giornata?</i>					
<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Accettabile</b>	<b>Non soddisfatto</b>	<b>Non so</b>	
Coinvolgimento nelle attività proposte dal servizio animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequenza e varietà delle attività organizzate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività ricreative interne alla struttura (feste, giochi, lettura del giornale ....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività ricreative esterne alla struttura (gite, uscite, laboratori...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>FREQUENZA DELLE VISITE</b>	Ogni giorno	<input type="checkbox"/>	Più volte al mese	<input type="checkbox"/>
	Più volte alla settimana	<input type="checkbox"/>	Una volta al mese	<input type="checkbox"/>

<b>INFORMAZIONI SUL COMPILATORE</b>	Una volta a settimana	<input type="checkbox"/>	Meno di una volta al mese	<input type="checkbox"/>
	Ospite	<input type="checkbox"/>	Ospite con l'aiuto di un familiare	<input type="checkbox"/>
	Familiare	<input type="checkbox"/>	Ospite con l'aiuto di un operatore	<input type="checkbox"/>

**Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la permanenza presso la nostra struttura**

---



---



---



---

Grazie per la collaborazione

