

# Residenza del Parco

## Carta dei servizi



(Edizione Luglio 2025)

Società di gestione  
Residenza del parco S.r.l  
Via Brenta,13 - Cesate (MI)  
Tel. e Fax 029942171  
e-mail: [residenzadelparco@yahoo.it](mailto:residenzadelparco@yahoo.it)  
P. iva 11497560158 - C.f. 02297500049  
Sito internet: <http://residenzadelparco.it>

**Residenza del Parco** è una struttura residenziale destinata ad accogliere anziani non autosufficienti che necessitano di una assistenza sanitaria e sociale continuativa da parte di personale particolarmente qualificato.

Il nostro modello assistenziale si ispira ai seguenti principi: tutelare e favorire l'autonomia, personalizzare l'assistenza, curare la comunicazione, coinvolgere i familiari, sviluppare la professionalità dei nostri operatori favorendo il lavoro di gruppo.

La nostra RSA, in ottemperanza a quanto prescritto dalla DGR n. XI/3226 del 09/06/2020 e s.m.i., tenuto conto delle indicazioni rilasciate dal Ministero della Salute, dall'Istituto Superiore della Sanità, e

da ATS Milano, ha redatto un proprio Piano Operativo Pandemico corredato di tutte le procedure relative alla gestione in caso di emergenza, le cui disposizioni possono modificare momentaneamente alcune informazioni e modalità operative indicate nella presente Carta.

## I responsabili

- + Legale Rappresentante: Alessio Mussano
- + Direttore: Anna Scattarella
- + ARP: Addetto relazioni al pubblico: Margherita Scanavino
- + Responsabile Sanitario e Referente Covid : Dott.ssa Evelina Bedon
- + Responsabile della Qualità: Michelangelo Foncellino

## I responsabili dei servizi in appalto

- + Assistenza agli anziani : Ascoser s.c.s.a.r.l. – Ref. Mimoza Drogu
- + Preparazione pasti: Ristorazione Oggi – Ref. – Carmen Vozzo

## La struttura

### Autorizzazioni:

La Residenza del Parco è autorizzata al funzionamento ai sensi della L.R. 1/86 dalla Amministrazione Provinciale di Milano (con Disposizione Dirigenziale n. 88/2005 del 16/03/2005) come residenza sanitaria assistenziale per n. 103 anziani non autosufficienti.

Dal 1997 è accreditata con la Regione Lombardia.

Posti abilitati: n. 103

Posti accreditati: n. 103

Posti a contratto: n.103

Dal 25/10/2011 si è adottato il “codice etico” con l’adozione del modello organizzativo ex D.l.g.231/2011.

### **Trasferimento presso la nuova sede di via Brenta, 13 Cesate (MI) (settembre 2025)**

La nuova struttura che ospiterà la gestione e gli ospiti attualmente presenti nella sede di via XIV Strada 11 è ubicata sempre a Cesate in via Brenta 13.

La residenza è articolata in sei nuclei abitativi di 20 p.l. cadauno, per un totale di 120 posti letto dedicati all’accoglienza di ospiti anziani non autosufficienti, i nuclei sono composti globalmente da 36 camere

doppie e 48 camere singole, le camere sono tutte dotate di aria condizionata, presa centralizzata per l'ossigeno e presa per la TV personale. Ad ogni camera è annesso un ampio bagno idoneo per essere utilizzato anche da persone in carrozzina.

Gli spazi abitativi della RSA, realizzati in ottemperanza delle normative vigenti, sono in possesso di tutti gli standard qualitativi richiesti.

L'arredamento caldo e confortevole, le adeguate attrezzature, gli spazi ampi ed accoglienti, unitamente ai servizi socio-sanitari messi in atto, consentono di offrire agli ospiti un soggiorno il più possibile simile a quello della propria abitazione.

Sono a disposizione degli ospiti in ogni reparto locali attrezzati per il bagno assistito, una sala da pranzo, una piccola palestra di piano, un salone TV, e una tisaneria inoltre al piano terreno si trova una grande palestra per la fisioterapia di gruppo.

Tutti i piani sono collegati mediante ampie scale e due ascensori entrambi utilizzabili anche in caso di emergenza incendio.

All'esterno è presente un giardino completamente fruibile da parte di tutti gli ospiti.

## **Condizioni di diritto d'accesso**

Le richieste di ricovero, complete della documentazione richiesta possono essere consegnate alla reception tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle 14,30 alle 18,30. Le domande saranno valutate dal direttore e dal responsabile sanitario della struttura che verificheranno il possesso dei requisiti previsti: età uguale o superiore a 65 anni, condizione di non autosufficienza, assenza di patologie che controindichino la vita in comunità, presenza di bisogni assistenziali compatibili con la nostra disponibilità di tecnologie e di personale specialistico.

## **La lista d'attesa**

Quando la richiesta dei posti letto è superiore alle disponibilità, viene creata una lista d'attesa dove oltre a tenere in considerazione la data di presentazione della domanda verrà considerato l'aspetto clinico, familiare e sociale dell'utente.

In caso di rinuncia anche temporanea da parte del paziente, si terrà in sospenso la domanda per un tempo massimo di sei mesi.

La direzione provvederà ad informare tempestivamente l'interessato o il familiare di riferimento sulla data in cui sarà possibile effettuare l'inserimento.

Documenti da allegare alla domanda

- ❖ tessera sanitaria (in originale)
- ❖ tessera esenzione ticket (in originale)
- ❖ carta d'identità (fotocopia)
- ❖ codice fiscale (fotocopia)
- ❖ certificato di invalidità civile (fotocopia)

## **Criteri di accoglienza**

L'anziano sarà accolto dal medico e/o dall'infermiere del reparto e dalla coordinatrice del personale ASA che lo accompagnerà nella sua stanza e lo presenterà agli altri ospiti illustrandogli l'organizzazione della vita all'interno della struttura.

Visite guidate

E' possibile visitare la struttura tutti i giorni dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,30. I visitatori saranno accompagnati nella visita dal Direttore o dalla segretaria. Al termine della visita sarà consegnata la modulistica necessaria per la presentazione della domanda: modulo di domanda e scheda sanitaria che deve essere compilata dal medico curante.

Presa in carico

Giorno di arrivo - All'arrivo in residenza l'anziano e i suoi familiari sono accolti dalla direzione e dalla educatrice. L'anziano è accompagnato nel nucleo di appartenenza e aiutato a familiarizzare con gli spazi e con le persone, mentre i familiari provvedono ai necessari adempimenti amministrativi, nel corso del quale vengono loro illustrate l'organizzazione dell'RSA, con informazioni dettagliate sugli orari dei servizi principali e sull'importanza del rispetto di alcune regole interne. L'ospite viene poi sottoposto a visita medica e valutato dal fisioterapista. Il medico imposta la terapia e prescrive gli esami di routine e, se necessario, specialistici. All'ospite vengono somministrate le schede di valutazione dei rischi e attivate, se necessario, tutte le misure di prevenzione. È previsto un colloquio con l'assistente sociale per acquisire informazioni finalizzate a rendere il più agevole possibile l'inserimento. Il colloquio mira anche a raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale dell'anziano.

Prima settimana - Poiché il processo di inserimento rappresenta una fase delicata e poco prevedibile, l'équipe multidisciplinare effettua un monitoraggio continuo dell'anziano e lo registra nella sua Consegna Personale Integrata. Gli animatori si presentano all'ospite, gli descrivono le attività in atto e si informano sui suoi interessi, preferenze, desideri. Al termine del periodo di monitoraggio l'équipe valuta l'andamento del processo di inserimento e provvede alla stesura del PAI, stabilendo un risultato di salute atteso per l'ospite. I familiari sono puntualmente informati e, ove possibile e necessario, direttamente coinvolti. Ogni sei mesi, o più spesso nel caso di importanti variazioni delle condizioni complessive dell'anziano, l'équipe effettua la valutazione dei risultati di salute raggiunti, confermando o riformulando i piani individualizzati.

Dimissioni al domicilio o presso altre strutture

In caso di dimissioni dell'ospite, si concorda con i familiari il giorno e l'ora delle dimissioni e le modalità di trasferimento al domicilio o presso altra sede (ambulanza, auto privata, ecc).

Il medico provvede a visitare l'ospite per verificarne le condizioni di dimissibilità ed a redigere una relazione per il medico curante (dimissioni accompagnate) sul periodo in cui l'ospite è stato ospite della struttura con l'indicazione della terapia in atto. La direzione consegna ai familiari un corredo di farmaci necessari a coprire il fabbisogno delle prime 24/48 ore.

Nel caso che l'anziano venga assistito in ADI l'équipe della RSA prepara una relazione per l'équipe territoriale completa della situazione dell'ospite rispetto all'autonomia, ai bisogni assistenziali e alle condizioni psicosociali.

Il giorno prima della dimissione viene effettuato il bagno all'ospite e in occasione dell'uscita dello stesso l'ASA di riferimento lo aiuta a raccogliere gli effetti personali controllando che non venga dimenticato nulla.

Qualora l'Ospite / Terzo / Tutore / Curatore / Amministratore di sostegno, intendano recedere dal contratto, dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato preavviso comporterà il pagamento della retta dei 15 giorni.

L'Ente ha la facoltà di recedere o di dimettere l'Ospite, qualora la struttura non risulti compatibile con le esigenze di assistenza dell'Ospite, previa comunicazione scritta. La retta non fruita sarà totalmente restituita a partire dall'ultimo giorno di presenza dell'Ospite.

Decesso

In caso di decesso, la retta sarà restituita calcolando l'importo a partire dal giorno dell'evento, sarà compito dei famigliari nominare l'impresa che si occuperà del servizio funebre.

## Modalità di erogazione

- ❖ **L'assistenza medica** è garantita dal personale medico presente presso la struttura sia di giorno che di notte. Nelle fasce orarie in cui il medico non è presente in struttura è assicurata la reperibilità.
- ❖ **L'assistenza da parte del personale infermieristico:** comprende la somministrazione dei farmaci, l'esecuzione di eventuali medicazioni, il controllo dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza respiro, temperatura, peso, ecc.), l'esecuzione di prelievi ematici, l'alimentazione parenterale ed enterale per sondino nasogastrico o mediante P.E.G., l'assistenza alle neostomie (tracheotomia, urostomia, colostomia, ecc.).
- ❖ **Il terapeuta della riabilitazione** fornisce prestazioni indirizzate al recupero dell'autonomia fisica e psichica o, in caso di esiti stabilizzati, al mantenimento delle funzioni residue mediante la rieducazione motoria, la terapia fisica e la chinesiterapia.
- ❖ **Le attività di animazione quotidiana** comprendono sia momenti collettivi come quelli destinati all'ascolto della musica, all'effettuazione di giochi o al festeggiamento delle diverse ricorrenze, che momenti riservati allo svolgimento di programmi individuali di recupero delle funzioni compromesse o di mantenimento delle capacità residue. Sono previste nell'arco dell'anno tre gite della durata di un giorno a libera partecipazione degli ospiti e dei parenti.
- ❖ **E' compito degli operatori socio assistenziali** assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per il bagno o per la doccia settimanale, per gli spostamenti all'interno della struttura, in presenza di problemi di mobilità, e, se necessario, per l'alimentazione.

L'assistenza agli ospiti viene erogata secondo protocolli redatti sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale da parte della letteratura internazionale specializzata. E' possibile prendere visione di tutti i suddetti protocolli presso gli uffici della Direzione.

## La giornata tipo

L'inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.

**Alle ore 7.00** risveglio, alzata e igiene personale.

**Alle ore 8.30** è servita in sala da pranzo la prima colazione. Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera. L'infermiera di turno provvederà alla somministrazione della terapia orale ed iniettiva e le varie medicazioni.

**Alle 9.00 circa** il personale addetto all'animazione farà il giro dei piani per un primo saluto, per raccogliere informazioni e suggerimenti e per proporre le attività della giornata.

Durante la mattina si svolgono nei soggiorni diverse attività che vanno dalla lettura e commento delle notizie pubblicate dai quotidiani, all'ascolto di musica o a diverse attività manuali gradite agli ospiti utilizzando materiali vari come lana cotone, carta, ecc.

Il medico ed il personale infermieristico effettueranno sia durante la mattinata che nel pomeriggio le visite mediche e gli accertamenti sanitari necessari agli ospiti.

Nel frattempo chi ha particolari problemi di salute potrà usufruire dei nostri servizi sanitari. Personale medico, infermieristico e fisioterapico è a disposizione degli ospiti per vigilare sul loro stato di salute.

**Alle 11.45** viene servito il pranzo, che potrà essere consumato sia nelle sale da pranzo che in camera, a seconda delle esigenze dell'ospite. Il menù prevede la possibilità di scegliere tra quattro primi e quattro secondi. Il nostro personale è a disposizione degli anziani meno autonomi per fornire loro l'aiuto necessario.

Al bisogno vengono preparate diete speciali su indicazione del medico o del dietologo.

Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta dal medico, dal dietologo e dal cuoco provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione.

Terminato il pranzo, gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.

🍴🕒 **Alle 15.30**, per gli ospiti che lo gradiscono, viene servito il tè con i biscotti.

🍴🕒 **Alle 16.00** hanno inizio le attività di gruppo organizzate dai nostri animatori (giochi vari, tombolate, canti, ecc.).

🍴🕒 **Alle 17.45** viene servita la cena con le stesse modalità del pranzo.

A disposizione degli ospiti vi sono inoltre spazi per la lettura, per guardare la televisione, sia in compagnia che da soli, durante la bella stagione è inoltre a disposizione dei nostri anziani un giardino attrezzato dove è possibile passeggiare, chiacchierare o sostare a prendere il fresco.

## Orari visite

I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre benvenuti, durante le ore diurne.

Solo dalle ore 20 alle ore 8, per salvaguardare la tranquillità dei nostri ospiti, l'accesso alla residenza è permesso solo ai parenti di ospiti con particolari esigenze assistenziali e deve essere autorizzato dalla Direzione.

La struttura è aperta dodici mesi l'anno.

## Raggiungibilità

Residenza del Parco è raggiungibile con i mezzi privati. La stazione della ferrovia è a circa 2 Km.



**noi siamo qui**  
(foto RSA in costruzione)

## Tipologie delle rette applicate

La retta giornaliera per i 103 posti in convenzione è di € 74,00 per la camera doppia e € 84,00 per la camera singola.

La retta giornaliera per i 17 posti privati è di € 84,00 per la camera doppia e € 94,00 per la camera singola

Non è previsto nessun deposito cauzionale a carico dell'utente.

### La retta comprende :

- Costi sanitari: farmaci, parafarmaci e presidi per l'incontinenza.
- Costi alberghieri : comprensivi di bevande ,vino, tisane e sciroppi.
- Lavaggio dell'intimo

### Costi aggiuntivi:

- servizio di lavanderia della biancheria personale dell'ospite; è possibile richiedere il lavaggio da parte di una lavanderia convenzionata al prezzo di € 70,00 al mese.
- servizio di parrucchiere (taglio € 9,00; piega € 9,00; taglio e piega € 12,50; permanente € 30,00; tinta € 30,00)
- pedicure (pedicure curativa € 30,00) da parte di professionisti convenzionati
- il trasporto in ambulanza o in auto medica.

## Tutela dei diritti delle persone assistite

In tutti i casi in cui venga negato o limitato l'accesso alle prestazioni dovute e per ogni altra eventuale necessità di tutela dei propri diritti contrattuali, l'anziano, i suoi familiari o chi ne ha la rappresentanza o tutela potranno richiedere l'intervento del difensore civico del Comune di Milano, oppure rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Azienda Sanitaria Locale di Milano.

### Coperture assicurative

La Residenza del Parco assicura la copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi, anche per fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia, come richiesto dalla normativa regionale sull'accREDITAMENTO.

### **Amministratore di sostegno**

L'amministratore di sostegno è una figura istituita con la Legge n. 6 del 9 gennaio 2004. Lo scopo è quello di affiancare persone la cui capacità di agire risulti limitata o del tutto compromessa – con difficoltà anche parziale e temporanea a curare i propri interessi (per effetto di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica) – e che non necessitano di misure come l'interdizione o l'inabilitazione.

### **Reclami c/o l'ufficio relazioni con il pubblico della RSA**

L'utente potrà richiedere alla reception della residenza il modulo di segnalazione dei reclami, compilarlo e consegnarlo in direzione.

## **Gestione dei reclami**

Il personale alla reception è a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari per accogliere reclami, osservazioni e suggerimenti. Il responsabile dell'Ufficio avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di tre giorni come indicato nella procedura dei reclami

**L'ufficio è aperto tutti i giorni dalle 9 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,30.**

## **Modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione**

Nell'ottica di un miglioramento continuo, la Direzione provvede entro novembre di ogni anno, alla somministrazione di un questionario della Regione Lombardia, per la rilevazione del grado di soddisfazione di ospiti/ familiari e degli operatori.

I risultati dei questionari e le azioni di miglioramento previste, sono affissi in bacheca o trasmessi via mail/whatsapp entro il primo trimestre di ogni anno.

## **Rilascio dichiarazione prevista ai fini fiscali**

A tutti gli ospiti sarà rilasciata annualmente la dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997, n. 26316 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

## **Rilascio della documentazione Sanitaria**

La documentazione sanitaria potrà essere richiesta alla direzione mediante apposito modulo. La domanda potrà essere avanzata dalle figure autorizzate quali ospite, familiare, amministratore di

sostegno o tutore. Entro il termine massimo di un mese dalla presentazione della richiesta verrà consegnata tale documentazione e il costo per l'utente sarà:

euro 10,00 fino a 30 copie

euro 20,00 fino a 50 copie

euro 30,00 fino a 100 copie

euro 50,00 oltre 100 copie

## Il personale operante nella struttura

- ❖ Medici
- ❖ Infermieri professionali
- ❖ fisioterapisti
- ❖ Animatori
- ❖ Ausiliarie socio assistenziali (ASA)
- ❖ Personale di pulizia
- ❖ Cuochi
- ❖ Tecnici della manutenzione
- ❖ Personale amministrativo

Tutto il personale partecipa ai corsi di aggiornamento previsti dalle normative vigenti.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica.

### R.S.A Residenza del Parco - (Esempio di menù tipo)

Giorno	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto allo zafferano Cotoletta di pollo Trippa con fagioli Tris di verdure Frutta fresca di stagione	Pasta e patate Hamburger in umido Piselli alla francese Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)
Martedì	Mezze penne al ragù Polenta pasticciata Bresaola Broccoletti	Minestrone di verdure Cotoletta di mare Erbette all'olio Purè

	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)
<b>Mercoledì</b>	Gnocchi al pomodoro Fegato alla veneta Polpette in umido Fagioli alla provenzale Frutta fresca di stagione	Minestra d'orzo Bollito Cavolfiori gratinati Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)
<b>Giovedì</b>	Risotto con la salsiccia Spezzatino di tacchino con piselli Gorgonzola Polenta Frutta fresca di stagione	Passato di verdure Bastoncini di pesce Spinaci al burro Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)
<b>Venerdì</b>	Pasta al pesto Merluzzo Tonno Patate prezzemolate Frutta fresca di stagione	Riso e piselli Sformato di verdure Finocchi all'olio Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)
<b>Sabato</b>	Pennette alla norma Cotoletta alla milanese Salsiccia Broccoli Frutta fresca di stagione	Minestrone con pasta Crespelle Fagiolini all'agro Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)
<b>Domenica</b>	Ravioli al ragù Rotolo di tacchino al forno Patate al forno Budino / Frutta fresca di stagione)	Filini in brodo Formaggi misti Carote al burro Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)

**Note:**

Alternative al primo piatto - Pastina - Semolino – Brodo  
Alternative al secondo piatto - Prosciutto cotto – Formaggio – Formaggino  
Alternative al contorno - Insalata – Purè  
Alternative alla frutta – Frutta cotta – Frutta frullata  
Alternative – Piatto unico frullato  
Forniti sia a pranzo che a cena: Pane  
Colazione: Latte PS – Thè – Caffè – Orzo – Camomilla – Fette biscottate – Biscotti  
Merenda: Thè al limone – Fette biscottate – Biscotti

## ***Gli approvvigionamenti***

- 1- **I prodotti alimentari** forniti dalla ditta di ristorazione che ne garantisce la qualità e la corretta conservazione
- 2- **I prodotti per incontinenza** vengono acquistati da ditte specializzate nella produzione di prodotti per l'incontinenza degli anziani e certificate UNI EN 15000.
- 3- **I farmaci/parafarmaci** sono acquistati presso primarie ditte farmaceutiche e sono compresi nel costo della retta.
- 4- **Il materiale di consumo monouso e i prodotti di pulizie** vengono acquistati dalla direzione mensilmente previa giacenza del magazzino, i prodotti chimici sono sempre accompagnati da schede tecniche e di sicurezza. Le ditte che forniscono tali materiali sono fornitori che collaborano con la struttura da anni.

## ***L'assistenza spirituale***

Al primo piano si trova il locale per il culto dove è possibile avere un momento di raccoglimento ed assistere ogni quindici giorni alla S. Messa.

## ***Le uscite***

Gli ospiti della residenza possono uscire dalla Residenza solo con accompagnatore (parente o delegato dell'amministratore di sostegno) dopo aver firmato il registro di uscita/rientro alla reception.

## ***Ricoveri Ospedalieri***

In caso di ricovero ospedaliero il medico provvede ad avvisare la famiglia; la direzione dell'Istituto organizza il trasferimento in ambulanza con l'accompagnamento di un operatore socio sanitario che rimane accanto all'ospite fino all'arrivo dei famigliari.

# CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

<b><i>La persona ha diritto</i></b>	<b><i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i></b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti dette persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
<b><i>La persona ha diritto</i></b>	<b><i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i></b>
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo e l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria

	emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
<b><i>La persona ha diritto</i></b>	<b><i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i></b>
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

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

<b>ETA' DELL'OSPITE</b>	.....anni			
<b>SESSO</b>	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
<b>VIVE NELLA RESIDENZA DA:</b>	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
<b>INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO</b>	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare	Specificare: <input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> figlio/figlia <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro	
<b>1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?</b>				
◇ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?</b>				
◇ cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?</b>				

◇ qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?</b>				
◇ orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>7. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?</b>				
◇ personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>10. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?</b>	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		

◇ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		

NOTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio “troppo lungo”, “superficiale”, “non è stato indagato questo aspetto”, ecc....)



