



"GEODE"  
2017

RSD " CA' LUIGI"

CARTA dei SERVIZI

GEODE Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.  
Corso Europa, 209 - 20017 - Rho -Mi - P.Iva 10751790154

## GEODE

*14 Luglio del 1992 alcuni operatori che lavoravano all'interno dell'Unità Spinale di Passirana e alcuni disabili fisici che erano stati riabilitati si recarono dal notaio per dar vita ad una Cooperativa che potesse tradurre, in concreto, le loro idee sulla qualità della vita possibile dopo le dimissioni dall'Ospedale.*

*Vivere dopo un trauma, un danno che ti cambia la vita, questa era l'idea che assillava il pensiero di alcuni disabili che non sarebbero potuti tornare a casa, quale futuro offrire ai disabili con cui avevano condiviso il lungo e complesso cammino della riabilitazione era il problema che gli operatori si ponevano.*

*Perché le dimissioni non diventassero un abbandono, perché l'uscita dall'ospedale non rappresentasse l'inizio di una vita di "solitudine" fatta di una continua dipendenza da altri che condiziona la vita di tutti i giorni.....tutto questo sognavamo fosse questa Cooperativa.*

*Il "GEODE", una pietra capace di riprodurre, nelle contraddizioni tra un involucro esterno simile a quello di molti altri sassi e un interno fatto d'iridescenti colori, l'immagine della disabilità fu il nome di tale Cooperativa.*



*Guardare al futuro, ascoltare i desideri dei disabili, dei loro famigliari e, nel limite del possibile, cercare di realizzarli è il nostro compito.*

*Rompere la solitudine e aprirsi alla luce del sole che, ogni giorno, si affaccia dalle vetrate di "Ca' Luigi", è stata la scelta progettuale.*

*Forte di questa convinzione Geode ha aperto la propria compagine societaria a disabili e ad associazioni che li rappresentano per realizzare quel modello proprio della dimensione cooperativa in cui lo spirito "imprenditoriale" si coniuga con la solidarietà e il mutuo aiuto.*

*Tutto questo è "Geode" una Cooperativa nella quale lavorano, per offrire risposte ai disabili e agli anziani, 92 persone, tecnici con diverse professionalità, dipendenti o soci lavoratori tutti uniti nella convinzione che il loro lavoro è necessario per migliorare la qualità della vita di una persona disabile.*

*Il futuro sta in nuovi progetti e nella ricerca di nuove collaborazioni nella certezza che, quando ci si confronta coi "nuovi bisogni" poste dalle persone disabili, si debbano trovare risposte capaci di andare oltre la sola dimensione della disabilità per affrontare il tema del "diritto di cittadinanza".*

## LA COOPERATIVA

La "GEODE", Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale), con personalità giuridica di diritto privato ai sensi dell'art. 12 del C.C., non persegue alcuna finalità di lucro, viene fondata il 14 Luglio 1992.

"Geode" nasce con lo specifico compito di farsi carico delle problematiche poste dai gravi disabili fisici sia post-traumatici che affetti da patologie neurologiche evolutive.

Nell'anno 1994, con l'avvio del "C.R.H. Ca' Luigi", sito in Varese, la Geode inizia la gestione di attività residenziali a favore di gravi disabili fisici.

Nel 2000, a seguito della ristrutturazione dell'immobile sito in Arluno, nel complesso della Cascina Poglianasca, realizzata d'intesa con la Fondazione Rhodense, ora Fondazione Restelli, proprietaria dell'immobile, la Cooperativa ha trasferito la propria attività nel nuovo Centro Residenziale che, del precedente, ha ereditato il nome.



Numerose attività si sono andate in questi anni consolidando e, oggi, "Geode" gestisce:

- iniziative sperimentali sia domiciliari che residenziali a favore di disabili;
- un servizio di assistenza domiciliare A.D.I. accreditato dall'A.S.L.MI 1.



il "Centro di Mobilità" presso la Motorizzazione di Milano. In collaborazione con A.S.L. Milano città, la Motorizzazione e l'Associazione Paraplegici Lombardia e in convenzione con FIAT AUTO, consentendo alle persone disabili e alle loro famiglie di trovare risposte diversificate e flessibili coerenti con le loro esigenze di guida e di adeguamento degli autoveicoli.

Nel quadro degli scopi statuari Geode ha inoltre, esteso le proprie attività, nel territorio del Comune di Arluno, sia a favore di altre utenze fragili sia sviluppando iniziative capaci di sviluppare momenti di socialità.

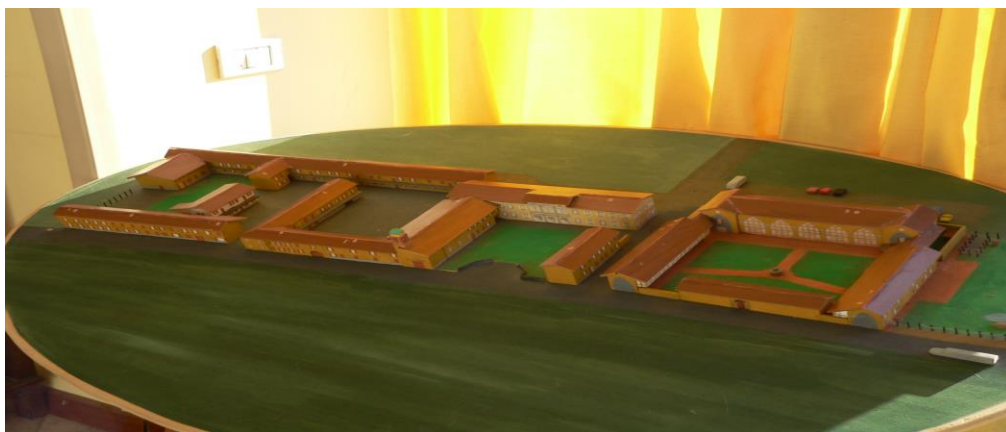
## CONSIGLIO di AMMINISTRAZIONE

La Geode cooperativa è retta da un Consiglio di Amministrazione, eletto dall'Assemblea dei Soci, composto di 4 membri compreso il Presidente.

Il Presidente è nominato dall'Assemblea dei Soci in sede di nomina del Consiglio di Amministrazione o, in alternativa, dal Consiglio di Amministrazione tra i suoi componenti.

Tanto il Presidente che i Consiglieri eletti durano in carica 3 anni e possono essere confermati senza interruzione.

IL Consiglio di Amministrazione, il cui Presidente è il signor Franco Filocamo (Rocky), è stato riconfermato nella seduta del 13 luglio 2014.



*Plastico della cascina " La Poglianasca ". La Ca' luigi è sulla destra.*

## DOVE SIAMO

R.S.D. "Ca' Luigi" - Via San Carlo 13-  
Frazione Poglianasca-  
20010 ARLUNO (Mi)  
Tel. 02 903 77 216 / 02 903 76 760 –  
Fax 02 903 76 548  
Email: [copgeode@tiscali.it](mailto:copgeode@tiscali.it)  
sito internet: [www.copgeode.org](http://www.copgeode.org)



## COME ARRIVARE

La struttura ha sede in una frazione del Comune di Arluno nel tratto di strada che collega lo stesso Comune con quello di Vanzago.

La struttura è collocata in una cascina, nel complesso denominato "La Poglianasca", composto di diversi altri cortili e, arrivando, oltre ai cartelli indicatori potete anche fare riferimento, oltre al parcheggio situato nel retro della struttura, ad un ampio parcheggio situato di fronte al "Ristorante la Poglianasca" da cui la struttura dista 100 metri.



## SERVIZI

Nella struttura di Arluno, presso la R.S.D. (Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili) struttura, accreditata per 30 posti dalla Regione Lombardia, viene assicurata:

- l'accoglienza di persone disabili fisici post -traumatici o con patologie neurologiche evolutive, impossibilitati a vivere al proprio domicilio.
- ricovero temporaneo o di sollievo che consente alla persona disabile di sperimentare periodi di vita autonoma lontano dai propri genitori a dai famigliari che, quotidianamente, la assistono; di rispondere a bisogni "transitori" della persona disabile; di rispondere alle esigenze di congiunti e conviventi della persona disabile temporaneamente impossibilitati ad assicurare la necessaria assistenza.

Il ricovero temporaneo viene "programmato" sulla base delle diverse esigenze che vengono di volta in volta evidenziate dai disabili, dalle loro famiglie o da parte dei Servizi dei Comuni di residenza.

Il ricovero temporaneo o di sollievo ha una durata non superiore ai 30 giorni, eventualmente prorogabili in casi eccezionali.



## MODALITA' di ACCESSO

Domanda di ricovero in R.S.D.

Per essere accolti presso la R.S.D. è necessario inviare, alla Direzione della struttura:

R.S.D. "Ca' Luigi" - Via San Carlo 13 - 20010 - ARLUNO (Mi)

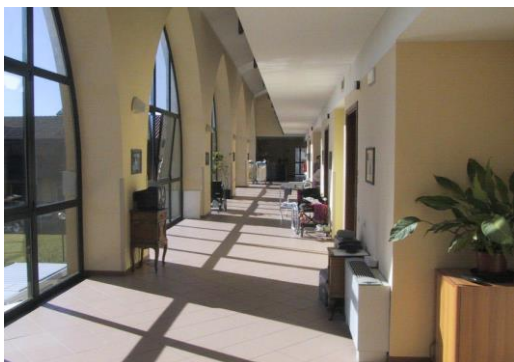
oppure

Fax 02 903 76 548

una domanda reperibile sul sito **[www.copgeode.org](http://www.copgeode.org)** o da richiedere in segreteria.

Rivolgendosi alla segreteria è possibile effettuare, previo appuntamento, visite della struttura da parte delle persone disabili, dei loro familiari o da parte di operatori dei Servizi che hanno in carico la persona disabile.

La richiesta di ricovero è valutata dall'Unità Operativa Interna che, qualora lo ritenga opportuno e necessario, può richiedere una documentazione clinica più dettagliata o una visita da parte del personale medico della struttura.



La persona disabile la cui domanda è accolta è inserita nella lista d'attesa, che tiene conto degli indicatori di fragilità funzionale, d'instabilità clinica e di fragilità sociale.

L'ordine cronologico della lista d'attesa ammette deroghe solo per particolari motivi individuati dal responsabile della struttura e che possono riguardare specifiche esigenze legate agli ospiti già presenti nella struttura o condizioni sociali della persona disabile che rendono l'accoglienza indifferibile ed urgente.

Prima dell'accoglienza è necessario che la persona disabile ed eventualmente i suoi familiari visitino la struttura rimanendovi il tempo necessario per prendere contatto con il personale e per conoscere gli aspetti caratteristici della vita della R.S.D..

Per la domanda di Ricovero Temporaneo o di Sollievo si seguono le medesime procedure previste per il "Ricovero in R.S.D.".



## PER INFORMAZIONI e COMUNICAZIONI

Responsabile struttura

Assistente Sociale: Daniela Soave

Attività Sanitarie e Assistenza all'ospite:

Dr. Rossi Roberta

I.P. Cesare Totaro

Servizi Generali: Alberto Minorini

Ricevono su appuntamento



## ATTIVITA' e PRESTAZIONI

### PREMESSA

La R.S.D. "Ca' Luigi" è una struttura socio-sanitaria accreditata dalla Regione Lombardia e, come tale, deve rispettare precisi obblighi relativi alle caratteristiche strutturali e gestionali.

Un elemento distintivo di Ca' Luigi è anche la presenza di animali domestici che vivono all'interno della residenza/cascina.

Scelta fatta per meglio evidenziare lo spirito di famiglia che ci caratterizza.



Considerando le particolari caratteristiche degli ospiti una particolare attenzione viene prestata ai seguenti aspetti:

- ✓ all'assistenza medica di base e specialistica.  
In applicazione delle norme regionali gli ospiti della struttura, al loro ingresso, vengono "disiscritti" dal loro medico curante e posti in capo alla RSD. La struttura, oltre all'assistenza medica di base assicura, attraverso la presenza di medici con specifiche specialità, una presa in carico delle problematiche cliniche;
- ✓ all'assistenza infermieristica.  
La struttura assicura un'assistenza infermieristica attraverso la presenza di personale qualificato sulle 24 ore per tutte le giornate dell'anno;
- ✓ all'assistenza tutelare.  
La struttura assicura l'assistenza agli ospiti con personale ausiliario nell'arco dell'intera giornata.

Tra gli standard gestionali un rilevante aspetto riguarda, oltre ai servizi alberghieri, i servizi e le attività che devono essere assicurate agli ospiti, garantisce, con oneri a suo carico, i farmaci di cui l'ospite necessita nonché alcuni ausili;



La struttura deve, conseguentemente, assicurare agli ospiti presenti un totale di ore di assistenza che, sulla base degli standard prescritti dalla Regione Lombardia, è la somma degli standard definiti sulla base del "grado di fragilità" delle singole persone disabili ospiti.

In base alle attuali norme, in sintesi, tali standard sono i seguenti:

- ✓ per gli ospiti con un grado di fragilità molto elevato (classe 1) il totale delle prestazioni assicurate dal personale per le attività sopra accennate è di 40 ore settimanali per ospite;
- ✓ per gli ospiti con un grado di fragilità elevato (classe 2) il totale delle prestazioni assicurate dal personale per le attività sopra accennate è di 32 ore settimanali per ospite;
- ✓ per gli ospiti con un grado di fragilità molto importante (classe 3) il totale delle prestazioni assicurate dal personale per le attività sopra accennate è di 26 ore settimanali per ospite;
- ✓ per gli ospiti con un grado di fragilità importante (classe 4) il totale delle prestazioni assicurate dal personale per le attività sopra accennate è di 20 ore settimanali per ospite;
- ✓ per gli ospiti con un grado di fragilità medio (classe 5) il totale delle prestazioni assicurate dal personale per le attività sopra accennate è di 15 ore settimanali per ospite.

Il complesso delle ore che la struttura annualmente rendiconta agli organi di controllo e che nascono da una valutazione delle ore lavorate dal personale è, mediamente, di 45 ore settimanali per ospite e, quindi, superiore a quanto richiesto dagli obblighi derivanti dall'accreditamento. Tali standard e il complesso delle ore assicurate dal personale servono per assicurare, agli ospiti della struttura, le seguenti attività.

## ATTIVITA' MEDICHE e SANITARIE

Il Servizio Medico è composto da Medici Generici a cui si affiancano Medici Specialisti che garantiscono l'assistenza medica assicurando tale attività, anche in reperibilità, per tutto l'anno nell'arco della giornata.

Per quanto riguarda l'assistenza specialistica la struttura si avvale delle strutture ospedaliere pubbliche presenti sul territorio.

## ATTIVITA' INFERMIERISTICHE



Presso la struttura è presente un servizio infermieristico per tutta la giornata e per tutti i giorni dell'anno.

Tale servizio che, di norma, prevede la presenza di 2 Infermieri la mattina e 1 infermiere nelle restanti ore della giornata è volto ad assicurare agli ospiti:

- le necessarie prestazioni di cura;
  - il monitoraggio dei parametri vitali e delle condizioni cliniche;
  - la corretta fruizione delle terapie;
  - le prestazioni connesse alle specifiche esigenze che la condizione di disabilità determina;
- mentre l'assistenza notturna, assicurata con la presenza di 1 infermiere, è volta a garantire oltre alle attività di vigilanza anche le attività di mobilitazione degli ospiti.

## ATTIVITA' RIABILITATIVE



Il servizio di Fisioterapia attraverso la presenza dei terapisti della riabilitazione, assicura agli ospiti, in un'attrezzata palestra, prestazioni riabilitative per la cura, il mantenimento e il recupero funzionale, nonché interventi di attivazione di gruppo o singoli.

A tale terapia "convenzionale" si affiancano attività di:

- musicoterapia
- pet therapy;
- teatro sociale;
- jorey - espressione della filosofia SHUMEI;
- riflessologia plantare;
- computer;

che, sia individualmente che in gruppo, sono assicurate agli ospiti della struttura sulla base delle loro esigenze e dei loro interessi.

## ATTIVITA' EDUCATIVO-ANIMATIVE

Il servizio educativo e di animazione, considerate le particolari caratteristiche degli ospiti della struttura, si orienta essenzialmente:

- nell'organizzazione e nella gestione delle attività sia interne che esterne volte ad assicurare una qualità della vita degli ospiti per consentire al complesso delle persone disabili ospiti della struttura di realizzare un proprio progetto di vita.



Gli educatori organizzano periodicamente sia gite culturali che turistiche in diverse località raggiungibili nell'arco della giornata, assicurano inoltre la possibilità, per gli ospiti della struttura, di seguire eventi sportivi, concerti e visite a mostre e di recarsi, con cadenza settimanale, al cinema in locali multisala che consentano ad ogni ospite di "scegliere" lo spettacolo.

Il servizio educativo-animativo opera per 365 giorni all'anno.

## ATTIVITA' DI ASSISTENZA ALL'OSPITE

L'assistenza personale agli ospiti è assicurata dal personale A.S.A. / O.S.S. che durante l'arco della giornata, assicura la necessaria assistenza per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana.

Una particolarità di "Ca' Luigi" prevede che il personale di assistenza non indossi la divisa.

La complessità delle disabilità di cui ci si occupa a "Ca' Luigi" è tali da richiedere una continua presenza di tale personale per affiancare gli ospiti nei diversi momenti della giornata.

L'attuale organico di Ausiliari consente di articolare, durante la giornata, la presenza continua di un numero di Ausiliari tali da consentire di rispondere in modo personalizzato alle diverse esigenze delle persone disabili.

Le attività di assistenza si articolano nell'arco della giornata, tutti i giorni dell'anno, con una presenza di operatori che, di norma, è di almeno 12 durante la giornata.

Il personale di assistenza, nella misura di 1 operatore, presente durante la notte, affianca l'Infermiere Professionale nella attività di mobilitazione degli ospiti.

## SERVIZI GENERALI E ALBERGHIERI

Oltre al personale di cui sopra e che serve ad assicurare le principali attività a favore degli ospiti la struttura assicura, con particolari caratteristiche, altri servizi.

Gli ospiti della R.S.D. hanno a disposizione i servizi alberghieri della struttura che si caratterizzano per un elevato grado di "personalizzazione".

Si evidenziano, tra i principali servizi i seguenti:

Servizio Trasporti. Grazie alla presenza di pulmini e autovetture attrezzate e a un congruo numero di autisti è possibile, per i singoli ospiti (a pagamento) o per gruppi di loro, organizzare uscite sia per motivi personali sia per altri motivi. Il servizio trasporti assicura inoltre un servizio navetta con la Stazione F.S. di Vanzago per i parenti degli ospiti;

Servizio Pranzo/Cena Il ridotto numero di ospiti e la presenza di un servizio di cucina interno, consente di assicurare agli ospiti un menù giornaliero che, nell'ambito dei principi dietetici definiti dal servizio medico della RSD, permette un rispetto delle loro esigenze e prevede la presenza di eventuali alternative per motivi etici/religiosi e di intolleranze. Nel caso di specifiche prescrizioni del servizio medico è assicurata la preparazione di menù personalizzati. E' consentito inoltre, ai famigliari che lo desiderano, fermarsi a pranzo con i propri congiunti.

Servizio lavanderia. La presenza di un servizio di lavanderia interno alla struttura assicura il lavaggio di tutti i capi di abbigliamento con esclusione dei capi che necessitano di particolari trattamenti;

## SERVIZIO RELIGIOSO

L'Ente garantisce agli ospiti la possibilità di fruire, all'interno della struttura, dell'assistenza religiosa di cui l'ospite ritiene di avvalersi.

La domenica e nelle giornate di festività religiose presso la struttura si celebra la Santa Messa .

## GIORNATA TIPO

Premesso che la particolare tipologia di ospiti presenti nella RSD necessita e postula percorsi personalizzati di articolazione della giornata degli stessi determinata sia dalle condizioni fisiche che dalla loro scelte personali si riporta, in ossequio alle indicazioni regionali, la giornata tipo:

ore 8,00: inizio attività di assistenza all'ospite per toilette mattutina;

ore 9,00: inizio colazioni;

ore 10,15: inizio attività educativo/animative;

ore 12,30: pranzo;

ore 13,00: riposo o attività educativo animative;

ore 19,30: cena;

ore 20,00: attività educativo animative o ritorno in camera;

ore 21,00: preparazione per la notte.

## ALTRI SERVIZI

### **VOLONTARIATO E TIROCINANTI**



Sono presenti nella R.S.D. volontari che svolgono un'attività di supporto al personale in struttura come accompagnatori nelle uscite e come supporto nelle attività di animazione.

Inoltre, Geode si convenziona periodicamente con scuole di Formazione anche universitaria per offrire agli studenti un contesto di apprendimento di specifiche tecniche di assistenza.

Presso la R.S.D. sono inoltre previsti, nel periodo estivo, stage di giovani studenti.

## IMPIANTI

La struttura è predisposta per consentire, in ogni camera, l'utilizzo di telefono e di postazione internet e della televisione che, ogni ospite, può installare con gli oneri delle utenze a proprio carico.

All'interno della struttura è presente, oltre ad una biblioteca, un locale attività multimediali con apposite attrezzature di videoproiezione.

## PARRUCCHIERE e PEDICURE

Su richiesta dei singoli ospiti, laddove non gradiscano recarsi all'esterno, la struttura organizza la presenza, su appuntamento, del parrucchiere e del pedicure.

Per accedere alle prestazioni è necessario contattare l'ufficio segreteria.

## RETТА

La retta giornaliera, al netto dei contributi sanitari che la Regione Lombardia eroga alla struttura, per il 2017 è fissata in € 110,25 al giorno - I.V.A. 5% inclusa- D.P.E.F. 2016. Non è previsto alcun deposito cauzionale.

La retta comprende:

- prestazioni alberghiere;
- prestazioni mediche, infermieristiche, educative e di assistenza;
- assistenza farmaceutica;
- servizio trasporto per attività sociali, per attività programmate dalla struttura.

La retta non comprende:

- prestazioni specialistiche diverse da quelle assicurate dal personale della struttura;
- servizio pasto in camera, laddove non necessario per condizioni cliniche, al costo di € 5,00;
- servizio podologo, pedicure e parrucchiere;
- servizio trasporti per esigenze specifiche dell'ospite;
- spese per oggetti e materiale di toilette personali;
- soggiorni di vacanza.

Per tutte le assenze per le quali, in virtù delle recenti disposizioni Regionali, è previsto il mantenimento del posto, lo stesso è tenuto al pagamento della retta ordinaria.

La retta è fatturata, all'ospite o al familiare, entro la fine del mese trascorso e deve, dagli stessi, essere liquidata entro 5 gg dal ricevimento.

## INFORMAZIONI UTILI

### RAPPORTI CON I FAMIGLIARI

La struttura sulla base dei principi ispiratori favorisce in ogni modo il mantenimento delle relazioni tra gli ospiti ed i loro familiari i quali possono accedere alla stessa in ogni momento dalle 9 fino alle 22,00 e possono partecipare alle attività se da loro valutato opportuno. I familiari possono altresì fermarsi a pranzo o a cena con gli ospiti con un onere di € 5 a persona.

Per i familiari impossibilitati a raggiungere la struttura in auto è previsto, senza alcun onere, un servizio navetta dalla stazione ferroviaria di Vanzago.

Per i familiari non sono previsti limiti per l'accesso a tutti i locali della struttura.



### RAPPORTI CON AMICI E CONOSCENTI

La struttura favorisce anche il mantenimento di rapporti sociali e amicali.

Amici e conoscenti possono accedere alla struttura di norma dalle 10,00 alle 22,00. All'interno della struttura sia al piano terra che al primo piano (sala Camino), vi sono spazi attrezzati per l'accoglienza degli amici e conoscenti.

Salvo autorizzazione, l'accesso alle camere degli ospiti non è consentito a amici e conoscenti. Per amici e conoscenti è possibile fermarsi a pranzo con l'ospite con un onere di € 5,00 a persona.

## PERMESSI USCITE

L'autorizzazione avviene previa richiesta, al personale autorizzato, da parte dell'ospite interessato.

Il personale può autorizzare l'uscita, annotare il nome e cognome dell'accompagnatore e far firmare l'apposito modulo.

Per quanto riguarda le uscite superiori ai 15 gg la richiesta di permesso deve essere presentata alla Segreteria, almeno 5 giorni precedenti la data di uscita dell'ospite. Nella richiesta va chiaramente evidenziato il nome e cognome dell'accompagnatore cui grava la responsabilità di tale uscita.

La Direzione si riserva, qualora le condizioni dell'ospite lo richiedano, di far compilare all'accompagnatore un' idonea dichiarazione relativa all'assunzione di responsabilità, documento che verrà riportata nella cartella sanitaria.

## DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che l'ospite, o altra persona formalmente delegata, inoltri domanda al servizio medico.

## TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto della legge 675/96 tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite.

Al momento della presentazione della domanda di ricovero in R.S.D., viene richiesto all'ospite il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della struttura.

## CERTIFICATI

Il rilascio di certificati medici deve essere chiesto presso l'Ufficio Segreteria, così come il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni ai fini fiscali.



## DIVIETI E LIMITAZIONI

In "Ca' Luigi" è proibito fumare.

I visitatori che desiderano portare agli ospiti cibi e bevande devono consegnare questi prodotti agli operatori di turno.

L'accesso alle camere è consentito solo ed esclusivamente ai famigliari: genitori, figli, coniugi, fratelli, sorelle e nipoti. Visitatori e ospiti possono utilizzare gli spazi comuni al piano terra.



## SEGNALAZIONI RELATIVE A DISSERVIZI

Ogni ospite o familiare può segnalare alla Direzione della struttura eventuali disservizi rilevati.

Tutte le segnalazioni devono pervenire, per quanto di competenza alle seguenti persone:

- per aspetti generali relativi la gestione della struttura nonché aspetti relativi ai Responsabili dei singoli settori, al Responsabile della struttura: Daniela Soave;
- per aspetti relativi all'assistenza medica e assistenza agli ospiti: Dr.ssa Roberta Rossi e I.P. Cesare Totaro;
- per quanto riguarda le attività generali e alberghiere al responsabile delle stesse: Alberto Minorini.

Si evidenziano le possibili procedure per effettuare tale tipo di segnalazione:

- segnalazione verbale, riguardante disservizi di lieve entità, che non richiede, da parte della struttura specifica risposta all'ospite degli interventi messi in atto per accertare ed eliminare il disservizio oggetto della segnalazione;
- segnalazione riguardante disservizi di rilevante entità, che deve essere presentata in forma scritta o viene verbalizzata a cura del responsabile e sottoscritta dal segnalante. Per tale segnalazione il Responsabile, entro 15 gg, darà comunicazione all'ospite, in forma scritta o verbalizzando un apposito incontro, degli accertamenti compiuti e delle iniziative messe in atto per eliminare il disservizio segnalato.

In ogni caso si evidenzia che segnalazioni relative a comportamenti del personale costituiscono, comunque, una segnalazione che comporta l'obbligo di verbalizzazione e di conseguente risposta da parte dell'Amministrazione.

## CUSTOMER SATISFACTION

Il ridotto numero degli ospiti e l'apertura della struttura all'accoglienza dei famigliari, amici e conoscenti è il miglior modo per garantire un costante controllo della qualità, in ogni modo, in applicazione delle disposizioni regionali, la struttura annualmente somministra, agli ospiti o ai loro amministratori di sostegno e ai famigliari entro la fine del mese di gennaio un questionario di gradimento (Allegato 1) e cura la pubblicazione entro il mese di febbraio dei relativi dati.

## DIMISSIONI

L'ospitalità presso la RSD può risolversi per:

- dimissioni volontarie;
- in via autoritaria, con atto di disposizione da parte della Direzione;
- per il mancato pagamento della retta, parziale o totale.

Le dimissioni devono essere comunicate almeno 30 gg prima della data della dimissione stessa.

La Direzione può disporre le dimissioni dell'ospite, con un preavviso di 30 giorni o nei casi più gravi con decorrenza immediata, per comportamenti scorretti e pregiudizievoli al funzionamento della struttura o altre cause che rendono incompatibile la permanenza dell'ospite sia all'interno della RSD che in relazione con gli altri ospiti.

Per quanto riguarda le dimissioni d'ufficio, la Direzione si riserva la facoltà di coinvolgere il Comune di residenza dell'ospite per sua tutela.

Il mancato pagamento della retta o di somme dovute a qualsiasi titolo, comporta la decadenza automatica dal diritto di ospitalità, fatte salve le procedure di riscossione coattiva.





## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

1. E' a conoscenza della carta dei servizi della RSD Ca' Luigi?       si                       no
2. Prima dell'accoglienza ha potuto visitare la struttura?               si                       no
3. Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione della RSD  
(orari visite mediche, pasti, visite parenti) ?                       si                       no
4. In generale come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta?
- Gradevolezza degli ambienti (letti, camere, corridoi, spazi comuni,) \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Presenza di spazi collettivi di socializzazione (sala giardino, sala camino, giardini,) \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Facilità di accesso agli ambienti (uso ascensore, corrimani scale,) \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Servizi d'igiene ambientale e pulizia \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Servizio di lavanderia/guardaroba \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Servizi vari (parrucchiere, podologo) \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Il vitto (qualità, quantità e varietà dei pasti) \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Accesso dei parenti in struttura (orari di visita) \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Convivenza con altri ospiti nella camera \_\_\_\_\_ ① ② ③
5. Come valuta il SERVIZIO, di cura e assistenza, per gli aspetti sotto elencati?
- Frequenza visite mediche \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Assistenza fornita dagli operatori addetti all'assistenza di base (ASA/OSS) \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Sollecitudine e cortesia degli operatori addetti all'assistenza di base (ASA/OSS) nel rispondere alle richieste dell'ospite \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Assistenza infermieristica \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste dell'ospite \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Attività riabilitativa \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Attività ricreative organizzate (laboratori, feste, giochi,) \_\_\_\_\_ ① ② ③
6. Come valuta la COMPETENZA e la PROFESSIONALITÀ degli operatori sotto elencati?
- Operatori addetti all'assistenza di base (ASA/OSS) \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Infermieri \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Medici \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Terapisti della riabilitazione \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Educatori / Animatori \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - - Altri operatori (specificare) \_\_\_\_\_ ① ② ③
7. Valutazione complessiva dell'assistenza a lei prestata in Ca' Luigi \_\_\_\_\_ ① ② ③
10. In che modo ritiene soddisfatte le attese che aveva al momento dell'ingresso in Ca' Luigi? ① ② ③
8. Complessivamente come valuta:
- Organizzazione ed efficienza \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Modalità nel dare comunicazioni \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Attenzione all'ospite (disponibilità, cortesia, ascolto) \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Riservatezza e rispetto della privacy \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Professionalità degli operatori \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Qualità delle cure e dell'assistenza \_\_\_\_\_ ① ② ③
  - Ospitalità e comfort \_\_\_\_\_ ① ② ③

Suggerimenti e note varie

Il questionario è stato compilato:

solo dall'ospite

dall'ospite con l'aiuto di un familiare/conoscente

solo da un familiare/conoscente

Grazie per la collaborazione