

**FONDAZIONE OPERA PIA  
LUIGI MAZZA ONLUS**

VIA PORTA SOCCORSO N. 25  
26026 PIZZIGHETTONE (CR)  
TEL. 0372/745065-743009 FAX 0372/745251

COD.FISC./P.IVA 00277170197  
WWW.FONDAZIONEMAZZA.IT



# ***CARTA DEI SERVIZI***

## **CENTRO DIURNO INTEGRATO C.D.I.**

<i>Cenni storici</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Finalità e Principi</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Orari di Ricevimento del Pubblico e rette</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Organigramma</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Figure professionali</i>	<i>pag. 3</i>
<i>I servizi generali</i>	<i>pag. 4</i>
<i>L'ospitalità - Servizi residenziali</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Servizi territoriali</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Servizi di supporto</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Il sistema di qualità - Sicurezza</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Carta dei diritti della persona anziana</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Come raggiungere la Fondazione Mazza</i>	<i>pag. 9</i>

*Allegati:*

- questionario valutazione parenti*
- modulo segnalazione reclami/suggerimenti*
- menu*

**ULTIMO AGGIORNAMENTO: OTTOBRE 2019**



## ORGANIGRAMMA

---



### LA DIREZIONE GENERALE/AMMINISTRATIVA

---

Il Direttore generale è capo del personale, collabora con il Presidente nella direzione della Fondazione, studia e propone al Consiglio i piani di sviluppo delle attività, esercita il potere di firma sulla corrispondenza e sugli atti in conformità alla delega concessagli dal Presidente. Sovrintende alla gestione della Fondazione e ne dirige le attività; in particolare dispone l'impiego delle risorse umane e strumentali e coordina l'attività dei servizi che da lui dipendono.

### GLI UFFICI AMMINISTRATIVI

---

Gli Uffici Amministrativi sono a disposizione dell'utenza e dei parenti degli Ospiti per qualsiasi informazione in merito alle pratiche di ricovero, pagamenti, certificazioni (comprese le certificazioni della quota sanitaria detraibile annualmente nella dichiarazione dei redditi). Si occupano della tenuta e aggiornamento dei fascicoli del personale. Archivio - Inventario. Stipendi di tutto il personale. Predisposizione turni lavoro personale. Carico e scarico magazzino e farmacia. Registri fatture. Tengono i rapporti con gli Amministratori ed il personale sanitario e religioso. Addetti al movimento degli ospiti (entrata-uscita), oltre tenuta dei registri di presenza e dei fascicoli personali degli ospiti. Provvedono alla compilazione parcella mensili e trimestrali per riscossione rette e compilazione/trasmisione alla Regione, all'A.T.S. ed ai Comuni dei relativi rendiconti.

Servizio Economato. Scritturazione delle competenze. Protocollo. Collaborano con il direttore amministrativo ed il personale per l'espletamento di tutti quei compiti che richiedono conoscenza nel settore amministrativo.

### LA DIREZIONE SANITARIA

---

Sovrintende tutto il personale sanitario. E' responsabile dell'area operativa geriatrica e collabora con il Direttore Generale per offrire un livello di qualità soddisfacente alla vita quotidiana dell'Ospite.

### LE FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI IN CENTRO DIURNO SONO LE SEGUENTI:

Le figure professionali sono facilmente riconoscibili dalle divise differenziate per ruolo e dal nome dell'operatore scritto su apposito cartellino, obbligatoriamente indossato durante il servizio.

### MEDICO

---

All'interno della struttura l'assistenza medica è garantita nell'arco dell'anno per tutte le 24 ore nel seguente modo: dalle ore 8 alle ore 20 mediante la presenza costante di medici di reparto; dalle ore 20 alle ore 8 mediante il servizio di reperibilità notturna. I due medici di reparto, durante l'orario di servizio, sono sempre disponibili per colloqui personali telefonici con i familiari.

### CAPOSALA

---

Alla Caposala è affidata la gestione dei reparti e per svolgere questo compito organizza e cura il lavoro infermieristico e ausiliario. E' la figura di collegamento tra i reparti ed i vari servizi presenti in istituto. E' la figura di riferimento per i parenti al fine di ottenere informazioni inerenti la vita in struttura dei propri familiari.

## INFERMIERE

---

Le cure infermieristiche sono garantite dagli Infermieri presenti in struttura. Supportano la Caposala nella supervisione delle attività assistenziali. In assenza della Caposala sono la figura di riferimento.

## OPERATORE/TRICE SOCIO-ASSISTENZIALE E SOCIO-SANITARIO

---

Gli Operatori socio-sanitari provvedono ai bisogni di base dell'Ospite: igiene, mobilitazione e allettamento quotidiani, distribuzione e somministrazione dei pasti. Collaborano con l'Infermiere Professionale, i Fisiocinesiterapisti, gli animatori e garantiscono assistenza 24 ore su 24.

## VOLONTARIATO

---

All'interno dell'Ente è presente un gruppo di volontari che è di supporto all'attività di animazione e di reparto.

## FISIOCHINESITERAPISTA

---

Eseguono i programmi di rieducazione neuromotoria e/o di terapia fisica disposti per ogni ospite a seconda delle necessità, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite. I programmi riabilitativi sono monitorati dal medico Fisiatra avvalendosi anche della palestra e delle apparecchiature presenti nel reparto Fisioterapico.

## ANIMATORI

---

Si tratta di figure importanti per la qualità della vita degli Ospiti. Hanno il compito di favorire i processi di socializzazione, ma anche di risvegliare interessi e desideri nelle persone anziane favorendo tutti gli aspetti connessi ai processi di riappropriazione del tempo al fine di fruirne gli aspetti migliori. Agli Ospiti vengono proposte attività manuali individuali e di gruppo in reparto o presso la sala polivalente, feste, giochi, uscite in paese, letture, gite. Vengono anche organizzati eventi particolari quali pranzi con i parenti, partecipazione ad attività culturali promosse dal paese (mostra presepi, "Tre giorni in piazza") e progetti in collaborazione con associazioni presenti sul territorio (Scuola, Centro Pensionati, Pro-loco).

## SERVIZI GENERALI

### CUCINA

---

Il servizio è gestito direttamente da Consorzio esterno che opera nella Cucina centrale situata all'interno della Fondazione. Il servizio provvede a distribuire pasti al CDI tramite carrelli termici che permettono di conservarli alle giuste temperature. Tutta la fase di preparazione e di distribuzione dei pasti è garantita come qualità dalle norme Haccp, un avanzato sistema di controllo della qualità. Il menu, esposto in CDI, è programmato con rotazione settimanale dal Capocuoco in collaborazione con i Medici di reparto. Esso può essere personalizzato, su indicazione del Direttore Sanitario, con diete speciali per assecondare le preferenze alimentari o particolari problemi dell'Ospite. In occasioni particolari, il menu è più ricco e di norma si offrono dolci. Si allega menù tipo.

### LAVANDERIA

---

Il servizio di lavanderia esterno all'Ente assicura quotidianamente il carico di biancheria di proprietà dell'Ente necessario per la gestione del Centro Diurno Integrato.

### ASSISTENZA SPIRITUALE

---

La celebrazione della S. Messa avviene ogni martedì alle ore 15.30 presso il Reparto Verde. Grazie al contributo di un discreto numero di volontari, è possibile per gli ospiti che lo desiderano partecipare a questa messa. In quaresima è organizzata una "Via Crucis" animata dagli ospiti stessi. Alcuni ospiti hanno anche partecipato a gite-pellegrinaggio nei santuari della zona, appositamente organizzate per loro.

## CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)

Il Centro Diurno Integrato è autorizzato ed accreditato per un totale di nr. 15 posti.

Il servizio si rivolge ad anziani non autosufficienti o a rischio di perdita dell'autonomia – comunque anche con gravi problematiche clinico assistenziali – che risultano di difficile gestione al domicilio o che, vivendo soli, hanno qualche problema di gestione delle attività della vita quotidiana piuttosto che problemi di solitudine o abbandono. Il CDI offre in regime semiresidenziale diurno (dalle ore 8 alle ore 18) dal lunedì al venerdì: servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi, alberghieri, di animazione e svago, di segretariato sociale. Eventuali necessità e interventi clinici, farmacologici o diagnostici vengono comunque preventivamente concordati con il medico curante al quale l'ospite rimane in carico.

Volendo è possibile usufruire di un servizio di trasporto, dall'abitazione al CDI e viceversa, organizzato con pulmino dalla Fondazione. Per accedere al CDI basta preventivamente contattare gli Uffici Amministrativi della Fondazione e compilare la domanda che verrà consegnata. La richiesta di accesso può essere fatta direttamente dall'interessato e dai suoi familiari o tramite il medico curante o i servizi sociali. In seguito la persona anziana e i suoi familiari vengono contattati al domicilio dalla Caposala o dal Direttore Sanitario, per una visita preliminare necessaria a verificare l'idoneità della richiesta alla tipologia del servizio offerto e per concordare le procedure d'ingresso.

## LA GIORNATA DELL'OSPITE IN C.D.I.

L'arrivo dell'ospite avviene dalle ore 8.15 alle ore 8.45, con il pulmino dell'Ente o con accompagnamento da parte dei familiari. Alle ore 9 viene servita la prima colazione. La mattinata si snoda tra igiene personale, terapie, medicazioni, visite mediche nonché attività di socializzazione. Alle ore 11.45 viene servito il pranzo. Nella fase successiva della giornata vi è la possibilità per chi lo desidera di effettuare un piccolo riposo pomeridiano. Intorno alle ore 11.30 viene svolta per chi ne ha la necessità attività di fisioterapia e ginnastica. Nelle ore pomeridiane l'ospite ha la possibilità di partecipare ad attività animative e ricreative aperte anche agli ospiti della R.S.A. realizzando quindi un'integrazione tra le due realtà. Sempre nel pomeriggio vi è la distribuzione della merenda. La giornata si conclude intorno alle ore 17.30 quando il pulmino o i parenti riportano l'ospite presso la sua abitazione.

## I SERVIZI TERRITORIALI

### SERVIZIO PRELIEVI

L'Ente effettua, per conto dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Cremona (ASST) un servizio prelievi per la cittadinanza ed il territorio circostante. L'ambulatorio è aperto il mercoledì mattina dalle ore 7 alle ore 8.30 con la presenza di Infermieri e del Medico. E' necessario prenotare presso l'U.R.P. il lunedì e giovedì dalle ore 10 alle ore 12 muniti di richiesta medica e tessera sanitaria. I referti possono essere ritirati successivamente negli stessi giorni ed orari presso l'URP con relativo pagamento del ticket.

### STUDIO FISIOTERAPICO

La Fondazione Mazza effettua in regime privatistico terapie fisiche con macchinari di ultima innovazione quali TECARTERAPIA E MAGNETOTERAPIA, oltre a MASSOTERAPIA, RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE, ULTRASUONOTERAPIA, TENS, LASERTERAPIA, IONOFRESI. Viene applicato un tariffario agevolato per utenti con età superiore ai 65 anni. Per informazioni rivolgersi all'URP dal lunedì al giovedì dalle ore 10 alle ore 12.

## SERVIZI DI SUPPORTO

### TELEFONO

E' consentito ricevere telefonate utilizzando l'apparecchio portatile del C.D.I.

### DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI BEVANDE CALDE ED ALIMENTI

Sono in funzione diversi distributori automatici di bevande calde, fredde e di alimenti preconfezionati.

### RADIO-TV

Il C.D.I. è dotato di un apparecchio televisivo situato nel soggiorno.

## OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali furti. I beni di valore possono essere depositati presso la cassaforte del reparto o degli Uffici Amministrativi. Una piccola cassa, per esigenze personali dell'ospite, può essere consegnata alla Caposala.

## ORARIO DI VISITE

L'orario delle visite è libero.

## ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione sulla base di valutazioni organizzative e gestionali. La fatturazione della retta verrà effettuata nei primi giorni del mese successivo a quello di riferimento. Il pagamento della retta dovrà essere effettuato entro il 10 del mese successivo a quello di riferimento attraverso il R.I.D. bancario.

## PRIVACY

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'Ente si è dotato degli accorgimenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati in possesso dell'Istituto finalizzati all'erogazione di qualificate prestazioni socio-sanitarie.

## MODALITA' DI INOLTRO DELLE LAMENDELE

Di norma, entro sette giorni lavorativi dalle segnalazioni o richieste compilate su apposito modulo (allegato alla presente) il responsabile del servizio interessato fornisce all'utente risposta scritta e motivata su quanto segnalato.

## QUESTIONARIO VALUTAZIONE SERVIZI

Al fine di migliorare la qualità la Fondazione una volta l'anno somministra agli Ospiti un Questionario per la Valutazione dei Servizi. (in allegato copia del questionario)

I risultati vengono condivisi mediante comunicazione ai recapiti forniti e pubblicazione in bacheca e vengono intraprese azioni di miglioramento laddove se ne riscontri la necessità

## RICHIESTA DI COCUMENTAZIONE

Presso gli Uffici amministrativi della Fondazione è possibile effettuare la richiesta di accesso agli atti.

## SISTEMA DI QUALITA'

### SICUREZZA

L'Istituto è conforme alla normativa in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto della disposizione relativa a: prevenzione incendi, sicurezza statica, impianti elettrici, impianti idraulici, impianti di condizionamento, impianti di riscaldamento, impianti di sollevamento. Nel rispetto della normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro è stato predisposto il documento di "valutazione dei rischi" in cui sono analizzati i rischi ambientali della struttura e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento. All'interno della struttura sono inoltre presenti il responsabile del servizio di protezione e prevenzione ed il medico competente per la tutela della salute dei lavoratori. Un significativo numero di lavoratori ha partecipato a corsi di formazione per un corretto e tempestivo intervento in caso di incendio. Per ridurre al minimo i fattori di rischio è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione.

## INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- ❖ istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- ❖ agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- ❖ famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

## RICHIAMIAMO IN QUESTO DOCUMENTO ALCUNI DEI PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ORDINAMENTO GIURIDICO ITALIANO:

- ❖ il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- ❖ il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- ❖ il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

## LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
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 veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle 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
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è 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 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
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 e 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

## LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



**MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI**

La Fondazione Opera Pia Luigi Mazza, al fine di promuovere la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi, garantisce modi e forme per inoltrare reclami e/o suggerimenti .

Il presente modulo può essere trasmesso alla Direzione della Fondazione mediante consegna presso gli Uffici Amministrativi o inoltrato a mezzo mail all'indirizzo [info@fondazionemazza.it](mailto:info@fondazionemazza.it)

La Fondazione provvederà a dare all'Ospite ed al suo familiari risposta entro 7 giorni dalla presentazione.

COGNOME		
NOME		
RESIDENTE IN		
VIA	CAP	PROVINCIA
TELEFONO		
MAIL		

reclamo

.....

.....

.....

.....

.....

suggerimento

.....

.....

.....

.....

.....

Data.....

firma.....

**Informativa privacy:** Ai sensi del GDPR 679/2016, la Fondazione Opera Pia Luigi Mazza in qualità di titolare del trattamento, la informa che i dati forniti nel presente modulo saranno utilizzati al fine di espletare le attività connesse alla gestione del reclamo/suggerimento. Il conferimento dei dati è obbligatorio: in loro assenza non sarà possibile espletare le suddette attività. Con la compilazione del modulo si autorizza la Fondazione all'utilizzo di tali dati per gli scopi sopra indicati.

Parte riservata all'Ente

Ricevuta il ..... firma dell'operatore .....

**QUESTIONARIO VALUTAZIONE PARENTI Utenti del Centro Diurno Integrato "Placida Mazza" – 2019**

**Parte A: Valutazione del servizio:** Per ciascuna domanda del questionario Le chiediamo di "dare un voto" da 1 a 5, mettendo una X sul numero scelto.  
Se non fosse possibile, in base alla sua conoscenza ed esperienza valutare alcune voci, Le chiediamo di mettere la X sullo 0.

1=molto carente 2=insufficiente 3=sufficiente 4=buono 5=ottimo 0=non posso valutare la voce in questione

**In base alla sua conoscenza ed esperienza COME VALUTA:**

**QUALITA' DELLE INFORMAZIONI**

1 . Le informazioni ricevute al momento dell'ingresso:						
1.1 dal suo familiare	1	2	3	4	5	0
1.2 dalla vostra famiglia	1	2	3	4	5	0
2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite ai familiari :						
2.1 rispetto allo stato di salute del suo familiare	1	2	3	4	5	0
2.2 rispetto a necessità specifiche (vestiti, ecc.) del suo familiare	1	2	3	4	5	0
2.3 rispetto a questioni amministrative (rette, pagamenti,..)	1	2	3	4	5	0
3 . Chiarezza e completezza delle informazioni date agli ospiti:						
3.1 rispetto alle abitudini di vita del Centro	1	2	3	4	5	0
3.2 rispetto ai loro diritti	1	2	3	4	5	0
3.3 rispetto al loro stato di salute	1	2	3	4	5	0
3.4 rispetto alle possibili attività da frequentare	1	2	3	4	5	0

**QUALITA' DELLE CURE E DELL'ASSISTENZA**

4. Il modo in cui è stato accolto il suo familiare	1	2	3	4	5	0
5. La qualità dell'assistenza medica fornita al suo familiare	1	2	3	4	5	0
6. La qualità dell'assistenza infermieristica fornita al suo familiare	1	2	3	4	5	0
7. La qualità delle cure igieniche garantite al suo familiare	1	2	3	4	5	0
8. L'accuratezza dell'abbigliamento e dell'aspetto del suo familiare	1	2	3	4	5	0
9. L'assistenza spirituale religiosa	1	2	3	4	5	0
10. L'adeguatezza degli orari di cura e igiene	1	2	3	4	5	0
11. Gli orari di vita del Centro	1	2	3	4	5	0
12. L'attenzione del personale a garantire, nella quotidianità:						
12.1 la riservatezza del suo familiare	1	2	3	4	5	0
12.2 il rispetto dei tempi personali e delle abitudini del suo familiare	1	2	3	4	5	0
13. La tempestività del personale a rispondere alle richieste del suo familiare	1	2	3	4	5	0
14. L'adeguatezza della sorveglianza del suo familiare	1	2	3	4	5	0
15. Il coinvolgimento della famiglia nell'assistenza al suo familiare	1	2	3	4	5	0
16. Grado di soddisfazione del suo familiare rispetto:						
16.1 alla qualità del cibo	1	2	3	4	5	0
16.2 alla varietà di cibo proposto	1	2	3	4	5	0
16.3 all'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare	1	2	3	4	5	0
16.4 all'adeguatezza degli orari dei pasti	1	2	3	4	5	0
16.5 all'adeguatezza del servizio di refezione (preparazione della tavola, presentazione del cibo)	1	2	3	4	5	0

**QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI**

17. Rispetto alla relazione con il medico come valuta:						
17.1 la qualità della relazione del suo familiare con il medico	1	2	3	4	5	0
17.2 la sua relazione con il medico	1	2	3	4	5	0
17.3 la disponibilità del medico all'ascolto e a fornire spiegazioni esaustive	1	2	3	4	5	0
18. Rispetto alla relazione con la caposala come valuta:						
18.1 la qualità della relazione del suo familiare con la caposala	1	2	3	4	5	0
18.2 la sua relazione con la caposala	1	2	3	4	5	0
18.3 la disponibilità della caposala all'ascolto e fornire spiegazioni esaustive	1	2	3	4	5	0
19 . Rispetto alla relazione con gli infermieri come valuta:						

19.1 la qualità della relazione del suo familiare con gli infermieri	1	2	3	4	5	0
19.2 la sua relazione con gli infermieri	1	2	3	4	5	0
19.3 la disponibilità degli infermieri all'ascolto e fornire spiegazioni esaustive	1	2	3	4	5	0
20 . Rispetto alla relazione con gli ausiliari come valuta:						
20.1 la qualità della relazione del suo familiare con gli ausiliari	1	2	3	4	5	0
20.2 la qualità della sua relazione con gli ausiliari	1	2	3	4	5	0
20.3 la disponibilità degli ausiliari all'ascolto e fornire spiegazioni esaustive	1	2	3	4	5	0
21. Rispetto alla relazione con i fisioterapisti come valuta:						
21.1 la qualità degli interventi di riabilitazione	1	2	3	4	5	0
21.2 la qualità delle relazioni tra il suo familiare e i fisioterapisti	1	2	3	4	5	0
21.3 l'adeguatezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0
22. La cortesia del personale del Centro:						
22.1 verso il suo familiare	1	2	3	4	5	0
22.2 nei confronti della sua famiglia	1	2	3	4	5	0
23 . La qualità delle relazioni interpersonali tra gli ospiti	1	2	3	4	5	0

### QUALITA' DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE E VOLONTARI

24. Rispetto alle relazioni con i volontari come valuta						
24.1 la qualità della relazione del suo familiare con i volontari	1	2	3	4	5	0
24.2 la qualità della sua relazione con i volontari	1	2	3	4	5	0
25. Il suo familiare frequenta o ha frequentato attività di animazione? SI' <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>						
Rispetto al servizio di animazione (attività varie, feste, ecc.) come valuta:						
25.1 la qualità delle attività di animazione	1	2	3	4	5	0
25.2 la quantità e la frequenza delle attività di animazione	1	2	3	4	5	0
25.3 l'adeguatezza dell'informazione ricevuta	1	2	3	4	5	0
25.4 la qualità delle relazioni tra il suo familiare e gli animatori	1	2	3	4	5	0
Il suo familiare partecipa o ha partecipato a uscite e/o gite? SI' <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>						
25.5 Rispetto alle uscite e/o gite come valuta: - la scelta dei luoghi	1	2	3	4	5	0
25.6 la frequenza delle uscite/gite	1	2	3	4	5	0

### QUALITA' DELL'AMBIENTE

26. Le caratteristiche degli spazi comuni (soggiorni, sale pranzo,TV, ecc.):						
26.1 quantità di spazi comuni a disposizione	1	2	3	4	5	0
26.2 adeguatezza dell'illuminazione degli spazi comuni	1	2	3	4	5	0
26.3 adeguatezza e gradevolezza di arredi e colori	1	2	3	4	5	0
27. La disponibilità e l'accessibilità dei servizi igienici	1	2	3	4	5	0
28. La temperatura degli ambienti	1	2	3	4	5	0
29. La ventilazione (ricambio aria, odori)	1	2	3	4	5	0
30. Il livello di pulizia e igiene:						
30.1 degli spazi comuni (soggiorni, sale pranzo,TV, ecc.)	1	2	3	4	5	0
30.2 dei servizi igienici	1	2	3	4	5	0
31. L'accessibilità del Centro (facilità di raggiungerlo)	1	2	3	4	5	0

### QUALITA' DELL'AMBIENTE E DI ULTERIORI SERVIZI DELL'OPERA PIA

32. La pulizia dell'Opera Pia Mazza (ingresso, corridoi, cortile, giardino)	1	2	3	4	5	0
33. L'adeguatezza del giardino	1	2	3	4	5	0
34. L'accessibilità della chiesa	1	2	3	4	5	0
35. L'adeguatezza della segnaletica dell'Ente	1	2	3	4	5	0
36. L'adeguatezza del servizio trasporto	1	2	3	4	5	0
37. La possibilità del suo familiare di muoversi in sicurezza all'interno del Centro	1	2	3	4	5	0
38 . L'adeguatezza del parcheggio dell'Opera Pia Mazza	1	2	3	4	5	0
39. L'immagine complessiva del Centro	1	2	3	4	5	0
40 . L'immagine dell'Opera Pia Mazza	1	2	3	4	5	0

### PARTE B

Se desidera segnalare ulteriori idee utili a migliorare il nostro servizio lo segnali qui di seguito. Grazie mille.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
**Parte C: Dati di chi ha compilato il questionario**

La preghiamo di segnare con una X la casella corrispondente ai suoi dati

**Sesso:**            - uomo              
                     - donna           

**Classe d'età:**   - fino a 30 anni          
                     - da 31 a 65 anni        
                     - oltre i 66 anni      

**Residenza:**    - Pizzighettone              
                     - altro paese in provincia CR     
                     - altre province lombarde       specificare  
                     - altro - specificare           

**Parentela:**     - coniuge                  
                     - figlio/figlia             
                     - fratello/sorella         
                     - altro (specificare)      

**Tempo di frequenza:** - meno di 6 mesi        
                             - da 6 mesi a 2 anni      
                             - da 2 a 5 anni           
                             - più di 5 anni        

Grazie per la sua collaborazione