



Fondazione Marzotto CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Lomellina 52
27036 Mortara (PV)
Tel. 0384/98354
Fax 0384/293371

Email: mortara@fondazionemarzotto.it

CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 31.01.2017

Presentazione

La Fondazione Marzotto fu istituita nel 1952 e raccoglie in sé tutte quelle attività svolte dalle preesistenti "Istituzioni Sociali" sin dal 1935 e volute dal Conte Gaetano Marzotto "con l'intento di mirare alla elevazione sociale, al miglioramento del tenore di vita, al benessere, alla unione delle famiglie, per alleggerire loro le preoccupazioni giornaliere più serenamente secondo le leggi morali e sociali".

Ancora oggi la missione della Fondazione è il perseguimento di finalità di solidarietà sociale a favore dei bambini e degli anziani, attraverso la gestione diretta di asili nido, scuole dell'infanzia e Residenze Socio Assistenziali.

Il Centro Diurno è un luogo nel quale vengono ospitate persone di ambo i sessi, auto e non autosufficienti, generalmente in età pensionabile.

Compatibilmente con le disposizioni di legge in materia, vengono ammessi in via preferenziale e con condizioni di favore coloro che hanno prestato il proprio lavoro di qualunque natura e genere ad Aziende che siano da considerarsi come facenti parte economicamente o funzionalmente del gruppo Marzotto.

Il centro diurno è gestito internamente alla struttura. La sua impostazione consente di sgravare i nuclei familiari impegnati in attività lavorative dalla gestione diurna dell'anziano. Durante la giornata la sua presenza in struttura seguirà l'organizzazione propria della residenza, godendone di tutti i relativi servizi.

Collocazione geografica

Ubicazione

La residenza è ubicata a Mortara, provincia di Pavia, in Via Lomellina n.52. All'interno del Comune, si trova in zona periferica facilmente raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile: percorrere la Strada Statale 494, alla rotonda del supermercato Bennet, seguire la direzione centro città
- Mezzi Pubblici: treno con stazione a Mortara, distante circa 1Km

Tipo di struttura

Il Centro Diurno Integrato accoglie persone di entrambi i sessi, di 65 anni compiuti.

L'Unità di offerta è accreditata presso il Sistema Sanitario nazionale e a contratto con l'ATS di Pavia per n. 10 posti.

L'area adibita a Centro Diurno è denominata "Sala Blu", e si trova al piano rialzato dell'immobile che ospita anche la RSA.

All'interno della residenza si trovano una palestra, una cappella per le funzioni religiose, una lavanderia-stireria.

Codice Etico

La Fondazione Marzotto opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'Ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico (adottato dal CdA della Fondazione Marzotto), nel quale vengono enunciati i diritti e doveri morali che ciascun soggetto Destinatario è tenuto ad osservare.

Carta dei Diritti della Persona Anziana

Documento recepito per legge, tratto dalla DGR n. 7/7435 del 14.12.2001 e allegato alla presente.

Orari e modalità di ingresso

Orario del Centro Diurno: *tutti i giorni dell'anno*

Entrata: dalle 07,30 alle 09,30;

Uscita: dalle 19,00 alle 19,30 *tassativa*

Per essere accolti è necessario inoltrare domanda su apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi e scaricabile dal sito Internet dell'ASL di Pavia, che dovrà essere corredata dai documenti elencati nello stesso.

La Direzione esamina le domande ed appena vi è la possibilità di accettazione, invita la persona interessata, un familiare od altra persona, per un colloquio informativo.

Il richiedente dovrà essere sottoposto a preventiva visita medica da parte del sanitario dell'Ente ai fini dell'accettazione.

Al momento della presentazione della domanda, l'Ospite e/o i suoi familiari sono informati sulle prestazioni offerte dall'Ente e sulle condizioni per accedervi. Viene inoltre fornita informazione sulla possibilità di accedere ad altre unità di offerta accreditate, alla luce dei bisogni personali di assistenza espressi dai soggetti richiedenti. Gli stessi vengono informati sulle rette praticate e sulle modalità per accedere alle forme di integrazione economica e/o ad altri benefici. Infine, viene fornita informazione sulla possibilità di chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni necessità e della possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Pavia.

Il referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali è la direttrice, dott.ssa Anna Maria Pissi.

Prima dell'ingresso l'ospite è tenuto a:

- firmare e far firmare da un garante il contratto di ingresso, dopo aver preso visione del regolamento interno e della carta dei servizi, che gli vengono consegnate in copia;
- concordare la data di ingresso

Le persone interessate possono, previo appuntamento, visitare la Struttura, accompagnati dalla Direzione o dal coordinatore del personale ausiliario.

L'Ospite avrà a disposizione un armadietto ove riporre il proprio necessario (borsetta, cappotto, cambio intimo, ecc.)

[Lista d'attesa](#)

Se la domanda è ammissibile, viene inserita in una lista di attesa la cui graduatoria tiene conto di diversi fattori: la ex-dipendenza di una delle aziende facenti parte del Gruppo Marzotto, la residenza in un Comune di

appartenenza alla ATS di Pavia nonché la data di presentazione della domanda.

Presso gli uffici della Direzione è possibile informarsi sulla posizione della eventuale lista di attesa.

Accoglienza, presa in carico e dimissioni

All'atto dell'ingresso, la persona è accolta dal direttore o da un suo diretto collaboratore che lo presenterà agli addetti di reparto al fine di facilitare il suo inserimento nella struttura.

Il personale infermieristico e medico, ciascuno per quanto di competenza, provvederà ad acquisire le notizie fondamentali sulla salute dell'ospite.

Dopo un adeguato periodo di ambientamento ed osservazione l'equipe socio-assistenziale predisporrà un piano di assistenza individualizzato al fine di garantire all'ospite la miglior qualità di vita possibile all'interno del Centro.

Al momento della dimissione il medico stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati e le indagini di laboratorio, la terapia attuata nonché il programma terapeutico consigliato.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- Relazione di dimissioni
- Documentazione clinica e personale consegnata all'ingresso
- Ogni oggetto personale

Giornata Tipo

7.30 – 8.30	Apertura del Centro
8.30 – 9.00	Colazione
9.00 – 10.45	Ginnastica collettiva, terapie individuali e collettive in palestra
10.45 – 12.00	Tempo libero e controllo infermieristico partecipazione alle funzioni religiose
12.00 – 13.00	Pranzo
13.00 – 15.00	Riposo e tempo libero
15.00 – 16.15	Attività di animazione e merenda
16.15 – 17.45	Giro Medico, bagni, prosecuzione animazione
18.45 – 19.30	Cena e saluto all'Ospite

Assistenza medico infermieristica, socio assistenziale e riabilitativa

1. L'assistenza medica viene garantita presso la struttura a favore di tutti gli ospiti, nel rispetto delle vigenti leggi in materia.
Le prestazioni sanitarie e di rilievo sanitario per gli ospiti del centro diurno sono regolarizzate con il proprio medico di base. La struttura garantisce le prestazioni mediche e riabilitative.
2. L'ospite nella necessità di visite mediche specialistiche e diagnostiche su prenotazione del proprio medico di base dovrà provvedere con i propri mezzi e senza l'obbligo da parte della Residenza.
3. I ticket per prestazioni sanitarie e/o prescrizioni di medici specialistici sono a carico degli ospiti ove non sussistano disposizioni di legge diverse.
4. L'eventuale opposizione dell'Ospite o del suo delegato alle indicazioni di soggiorno e/o terapeutiche prescritte dal medico deve essere espressamente sottoscritta. Nel caso in cui le indicazioni terapeutiche non accettate rendano la vita comunitaria incompatibile, l'Ospite sarà subito dimesso.
5. Nella Residenza è garantita la presenza socio-sanitaria nell'arco della giornata. Il servizio di riabilitazione è garantito con personale professionale secondo programmi prestabiliti dal medico fisiatra.

Rapporti con il personale

Il personale è facilmente riconoscibile attraverso il cartellino identificativo che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

Il personale è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad agire nel rispetto del diritto degli stessi. Gli Ospiti ed i loro familiari devono tenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione e non possono pretendere dal personale stesso alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non devono fare pressioni per ottenere trattamenti di favore. E' vietato dare mance al personale.

Nel caso in cui sia necessario avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempimenti nel servizio, l'Ospite o un suo delegato possono rivolgersi alla Direzione.

Servizio di riabilitazione

Il servizio di recupero e rieducazione funzionale è dotato di una palestra modernamente attrezzata al trattamento riabilitativo che può essere svolto sia in reparto sia in palestra in relazione alle esigenze individuali.

Il servizio è coordinato da un medico fisiatra coadiuvato dai fisioterapisti che interagiscono attivamente con l'equipe di reparto. Vengono effettuate diverse terapie fisiche quali: T.E.N.S., Ultrasuoni, Ionoforesi, Magnetoterapia, Raggi Infrarossi, Elettrostimolazione.

Servizio di animazione

L'attività di animazione si integra con quelle sanitarie ed assistenziali per:

- Valorizzare la persona nella sua globalità;
- Attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

L'animatrice organizza a favore degli ospiti attività quotidiane (laboratori, visione di film, corsi di recitazione, università della terza età etc.) volte a sollecitare una partecipazione attiva alla vita comunitaria oltre ad iniziative ricreative quali feste, partecipazione a spettacoli e concorsi, gite turistiche,



soggiorni estivi al Villaggio Marzotto di Jesolo, ecc. .

All'interno della struttura è disponibile una biblioteca; per la consultazione ed il prestito dei libri ci si può rivolgere all'animatrice

Servizio di lavanderia

Presso la Fondazione è operante un servizio di lavanderia per la biancheria personale senza oneri aggiuntivi. Nel caso di capi personali di particolare pregio si consiglia di provvedere in proprio.

Servizio di pedicure e parrucchiera

Le prestazioni sono a carico dell'utente; le tariffe sono esposte e allegate alla presente.

Servizio di trasporto

I trasporti da/alla struttura sono a carico dell'Ospite. In ingresso sono esposti riferimenti, contatti e condizioni di servizio di alcune associazioni cittadine che forniscono tale servizio.

Servizio religioso

La Residenza dispone di una cappella interna; il servizio religioso cattolico è curato dai sacerdoti della città che garantiscono l'assistenza spirituale, nonché la celebrazione della S. Messa nei giorni di martedì, venerdì e domenica alle ore 10,00.

Altri servizi

- Il servizio telefonico è garantito a mezzo di apparecchi a scheda.
- Sono disponibili distributori di bevande calde, fredde e snack.

Retta

Ripartizione dei costi:

1. Contributo fondo sanitario regionale
Il sistema tariffario della RSA, appartenente al sistema Socio Sanitario, prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Nazionale tramite tariffe definite in

base al livello di fragilità dell'ospite, determinato mediante SOSIA (Scheda Osservazione Intermedia di Assistenza) come di seguito indicate:

OSPITE DI CENTRO DIURNO INTEGRATO	TARIFFA GIORNALIERA PRO-CAPITE	SANITARIA
PER OGNI OSPITE	EURO 29,60	

2. Retta sociale

La retta a titolo di compartecipazione alla spesa è definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Marzotto e comunicato al sottoscrittore del contratto entro il 31 dicembre di ogni anno.

L'importo della retta per l'anno in corso è indicato nel foglio allegato.

Essa comprende il vitto, il servizio di pulizia e tutti i servizi generali e collaterali predisposti dalla Residenza. Inoltre sono compresi l'assistenza medica d'urgenza, infermieristica, socio-assistenziale e di animazione nei termini come sopra specificati.

Restano a carico dell'ospite:

- i medicinali
- il servizio di parrucchiere
- il servizio di pedicure
- il trasporto

Per il servizio di parrucchiere, pedicure e trasporto, la direzione, su richiesta dell'interessato, provvederà ad attivare il servizio, svolto da soggetti esterni alla Fondazione.

I costi per il servizio di parrucchiere, pedicure per l'anno in corso sono specificati nell'allegato.

La retta mensile può essere aggiornata a discrezione della Direzione dandone comunicazione in tempo utile all'ospite o ai familiari.

Ogni anno, entro il mese di maggio, l'amministrazione dell'Ente rilascia agli Ospiti e/o Garante la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed a quelle non sanitarie, ex DGR 21 marzo 1997 n. 26316

Vitto

La cucina è affidata ad una ditta esterna, il menù proposto su quattro settimane, è esposto in sala Blu oltre che in sala da pranzo e consente diverse possibilità di scelta (vedi allegato).

L'orario dei pasti è il seguente:

colazione: ore 08,30
pranzo : ore 12,00
cena: ore 18,45

L'orario è stabilito dalla Direzione e potrà subire modifiche a giudizio della stessa, previa motivata comunicazione.

Il menù può essere personalizzato per aderire a particolari problemi previa proposta del medico curante.

Il menù è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa nonché il gradimento da parte degli ospiti.

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti nella sala da pranzo; i pasti non consumati nell'orario di servizio non possono essere conservati né danno titolo ad alcun rimborso.

In allegato lo schema di menù.

Oggetti personali

La Direzione non si assume alcuna responsabilità per i valori conservati negli armadietti.

Valutazione del grado di soddisfazione

Ogni anno viene rilevato, nei mesi di novembre e dicembre, il grado di soddisfazione degli Ospiti, dei famigliari e del personale che opera nel CDI tramite la somministrazione di un questionario, i cui risultati vengono pubblicizzati tramite esposizione in bacheca del CDI.

Dai risultati che emergono, vengono valutate e programmate dalla direzione le attività migliorative del servizio offerto.

Analogamente, le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e dei loro care giver vengono prese in considerazione per effettuare la relazione annuale di autovalutazione allo scopo di migliorare la qualità dei servizi.

In allegato i questionari di soddisfazione degli Ospiti e dei Famigliari, modello scheda segnalazioni, reclami e suggerimenti.

Segnalazioni, reclami e disservizi

La struttura garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio,

atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

I reclami devono essere presentati dall'interessato o dai suoi parenti per iscritto mediante apposito modulo che deve essere consegnato all'ufficio amministrativo debitamente compilato e sottoscritto.

La direzione procede ad acquisire le informazioni, ad effettuare le verifiche del caso, a predisporre eventuali misure correttive e a comunicarle all'ospite o ai famigliari, entro cinque giorni dalla esposizione del reclamo o della segnalazione.

La tutela è prevista:

- Per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza d'efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione;
- Per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari ed in particolare:
 - a) della carta dei servizi;
 - b) del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento
 - c) dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti;
 - d) dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

Norme di interesse generale – Divieti

1. L'Ospite deve adeguarsi alle decisioni della Direzione prese nell'interesse comune.
2. Per adempiere a quanto previsto dalla normativa antincendio è vietato introdurre nella struttura: stufette, macchine da caffè elettriche, coperte termiche, phon, candele, ecc.
E' necessario inoltre:
 - che la quantità di vestiario custodito negli armadietti sia commisurata al reale bisogno;
 - segnalare tempestivamente guasti che si verificassero nelle apparecchiature elettriche (prese, lampade, ecc.); è appena il caso di ricordare che nessuno deve provvedere in proprio alla riparazione;
3. All'Ospite è fatto divieto di:
 - fumare nelle camere e nei locali comuni;
 - lavare indumenti nei lavabi;
 - tenere negli armadietti cibi deteriorabili;
 - autogestirsi i farmaci

- gettare acqua o immondizie (bucce e noccioli di frutta, pane, carta, ecc.) dalle finestre;
- asportare dai locali comuni ogni cosa che costituisce il corredo dei locali stessi.

Inizio e termine del rapporto

Il rapporto giuridico che si instaura tra il Centro Diurno e l'Ospite può essere a tempo determinato e a tempo indeterminato. Il rapporto inizia con l'accoglimento della domanda di ammissione da parte della Direzione e può terminare nei seguenti casi:

- Mancato pagamento della retta mensile e/o delle spese extra;
- Per disdetta scritta dell'Ospite indirizzata alla Direzione, con preavviso di almeno 30 gg.;
- Per allontanamento dell'Ospite da parte della Direzione a causa di gravi motivi. La Direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite nel caso in cui lo stesso o i suoi familiari tengano una condotta incompatibile con la vita comunitaria o che possa essere di disturbo al quotidiano lavoro degli operatori o che commetta gravi e ripetute infrazioni al regolamento interno.
- In ogni altro caso previsto dalla legge.

Disposizioni particolari

In caso di singoli o comunitari episodi infettivi, la Direzione, a suo insindacabile giudizio, può disporre il divieto di accesso alla struttura da parte dei familiari e conoscenti al fine di garantire le idonee azioni di disinfezione.

Tutela della privacy (legge 196/03)

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, viene richiesto il consenso alla trattazione dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali del Centro Diurno.

Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

Nella struttura è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, che può scattare tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso. Il piano di emergenza fornisce informazioni per ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.), portare soccorso alle persone eventualmente colpite, delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli ospiti.

Al fine di garantire la sicurezza tecnologica ed impiantistica sulle attrezzature e nei riguardi di possibili incidenti, sono predisposti protocolli di utilizzo e un piano delle manutenzioni per le attrezzature e gli impianti definiti pericolosi nella relazione sulla valutazione dei rischi (D.lgs. 626/94).

Normativa applicata

La Fondazione Marzotto ottempera a tutti gli adempimenti previsti dalle seguenti normative:

- D.lgs. 231/2001 riguardante la prevenzione di reati nell'Ente

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona anziana ha il diritto

1. di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
3. di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti nel suo ambiente di appartenenza.
4. di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
5. di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
6. di vivere con chi desidera.
7. di avere una vita di relazione.
8. di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
9. di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
10. 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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

11. 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.
12. di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
13. 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.
14. 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.

15. 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.
16. di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
17. di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
18. 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.
19. di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
20. 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.

Fondazione Marzotto
Mortara

ANNO 2017

ORARI DEL SERVIZIO E COSTI DI PARRUCCHIERA

SARA	LUCIANA
OGNI MARTEDI 9.00-12.00	OGNI MARTEDI 15.00-18.30

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA	LISTINO PREZZI
SHAMPOO E PIEGA	12,00 EURO
SHAMPOO, PIEGA E TAGLIO	16,00 EURO
SHAMPOO, PIEGA, TAGLIO E PERMANENTE	40,00 EURO
SHAMPOO, PIEGA E FRIZIONE COLORATA GRIGIA	15,00 EURO
SHAMPOO, PIEGA, TAGLIO E TINTA	35,00 EURO
FRIZIONE NORMALE (solo se autorizzate)	2,00 EURO
FRIZIONE CURATIVA (solo se autorizzate)	3,00 EURO
BALSAMO (solo se autorizzate)	2,00 EURO
TAGLIO UOMO+SHAMPOO	12,00 EURO
SOLO TAGLIO CON CAPELLI GIA' LAVATI	8,00 EURO

**PREZZI E GIORNI DEL SERVIZIO DI PEDICURE
ESTETISTA CINZIA – 1 VOLTA AL MESE**

PEDICURE ESTETICO	12,00 EURO
PEDICURE CURATIVO	14,00 EURO

*Fondazione Marzotto
Centro Diurno Integrato
Mortara*

ANNO 2017

RETTA CENTRO DIURNO INTEGRATO

MENSILE	EURO	658,00
GIORNALIERA	EURO	21,63

MENU PRIMAVERA ESTATE 2017 - TERZA SETTIMANA

PRANZO		CENA	
LUNEDI	Gemelli alle melanzane e peperone		Passato di verdura* con riso
	Cotoletta di pollo		Coppa e emmenthal
	Pomodori e origano		Zucchine* in padella
	Frutta fresca		Pera Cotta
MARTEDI	Risotto con asparagi		Zuppa toscana(c/legumi)
	Arrostato di manzo		Pollo in gelatina
	Peperoni in agrodolce		Carote cotte * in padella
	Frutta fresca		Mousse
MERCOLEDI	Pasta all'Amatriciana		Riso e prezzemolo
	Frittata con cipolle		Carpaccio di tacchino
	Patate arrosto*		Insalata di bietole rosse
	Frutta fresca		Budino
GIOVEDI	Gnocchi* alla Romana al gorgonzola		Raviolini in brodo
	Polpette*		Pizza
	Insalata		Fagiolini in insalata*
	Frutta fresca		Mela cotta
VENERDI	Spaghetti al pomodoro		Minestrone di verdura*
	Palombo impanato*		Mozzarella e Grana
	Insalata pomodori e cipolla		Tris in padella*
	Frutta fresca		Yogurt
SABATO	Risotto alla milanese		Pasta e ceci

	Vitello tonnato*	Uova sode
	Insalata lattuga	Insalata di fagioli misti
	Frutta fresca	Pera sciroppata
DOMENICA	Tagliatelle al ragù*	Minestrone* con riso
Involt. Tiepidi	Involtini cotto e russa	Gorgonzola e Mortadella
	Insalata mista zucchine soncino pomodori	Coste in padella
	Frutta fresca	Frutta fresca

ALTERNATIVE: minestra in brodo, pastina, purè, carne trita, bollito, formaggi.

* possibile presenza di prodotti surgelati

FONDAZIONE MARZOTTO – DIP. DI MORTARA

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

CENTRO DIURNO INTEGRATO

ANNO 2017

Il presente questionario viene fatto compilare per rilevare la soddisfazione degli Ospiti, al fine di poter migliorare i servizi offerti. La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono e di imbucare il questionario nell'apposito contenitore posizionato in ingresso.

- 1) **In generale, quanto si ritiene soddisfatto del modo in cui viene gestito il servizio di assistenza all'interno del Centro Diurno Integrato?**

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- 2) **Come giudica i seguenti servizi:**

- Medico

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Infermieristico

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Fisioterapico

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Animazione

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Assistenziale (personale di reparto)

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Direzione

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- 3) **Quanto si ritiene soddisfatto dei servizi forniti:**

- Servizio Cucina
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Pulizia degli ambienti
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Il salotto dedicato al Centro Diurno Integrato
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Manutenzione delle attrezzature e ausili
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Servizio lavanderia e stireria
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Servizio Parrucchiera
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Servizio Pedicure
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

4) Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti:

- L'attenzione data a Sue esigenze particolari
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Le informazioni che riceve sul Suo stato di salute
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Si sente accolto e benvenuto
Poco

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto

5) Sul tema "alimentazione"

- Ritiene utili gli incontri dell'Università della Terza Età?
Poco

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto

Osservazioni e suggerimenti, aspetti positivi e negativi

.....

FONDAZIONE MARZOTTO – DIP. DI MORTARA

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI
FAMIGLIARI
CENTRO DIURNO INTEGRATO**

ANNO 2017

Il presente questionario viene fatto compilare per rilevare la soddisfazione dei famigliari degli Ospiti, al fine di poter migliorare i servizi offerti. La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono e di imbucare il questionario nell'apposito contenitore posizionato in ingresso.

GRADO DI PARENTELA CON L'OSPITE:

- 6) **In generale quanto si ritiene soddisfatto del modo in cui viene gestito il servizio di assistenza all'interno del Centro Diurno Integrato?**

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- 7) **Come giudica i suoi rapporti con:**

- I medici

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Gli infermieri

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- I fisioterapisti

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- L'animatrice

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Le operatrici (addetti all'assistenza)

Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ Il personale dell'ufficio amministrativo
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ La direzione della Casa di Riposo
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

8) Quanto si ritiene soddisfatto dei servizi forniti:

▪ Servizio Cucina
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ Pulizia degli ambienti
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ Servizio di lavanderia e stireria
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ Servizio Parrucchiera
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ Servizio Pedicure
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

1) Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti:

▪ Informazioni sullo stato di benessere dell'Ospite
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ Si sente ascoltato quando fa presente qualche problema
Per nulla

1	2	3	4
---	---	---	---

 Molto

▪ Chiarezza e adeguatezza delle pratiche amministrative
Molto insoddisfatto

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

Osservazioni e suggerimenti, aspetti positivi e negativi

.....
.....
.....
.....
.....

Fondazione Marzotto

ENTE MORALE

Centro Diurno Integrato

27036 MORTARA (PV) - Via Lomellina, 52

Tel. 0384 98354 – Fax 0384 293371

E-mail: mortara@fondazionemarzotto.it

Mortara, _____

RECLAMO/DISSERVIZI	SEGNALAZIONE	SUGGERIMENTO
--------------------	--------------	--------------

ESPOSTO DA	
OSPITE	PARENTE

DATA DELL'AVVENIMENTO/I	
-------------------------	--

FATTO OGGETTO DEL RECLAMO / SEGNALAZIONE /SUGGERIMENTO/DISSERVIZIO	
FIRMA DI CHI ESPONE	

AZIONE DI MIGLIORAMENTO PROPOSTA O RICHIESTA	

CARATTERE COLLETTIVO DELLA AZIONE/SEGNALAZIONE	SI	NO
SE SI, MODALITA' DI DIFFUSIONE DELL'AZIONE DI MIGLIORAMENTO ADOTTATA		

RESPONSABILE DELL'ATTUAZIONE	
VERIFICA DELL'ATTUAZIONE DELLA SOLUZIONE	