



## FONDAZIONE MARZOTTO CENTRO DIURNO INTEGRATO

*Via Lomellina 52  
27036 Mortara (PV)*

*Tel. 0384/98354*

*Fax 0384/293371*

*Email: [mortara@fondazionemarzotto.it](mailto:mortara@fondazionemarzotto.it)*

# CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 3 gennaio 2022

## 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: *dal lunedì al venerdì*

*Entrata:* dalle 8.00 alle 8.30

*Uscita:* dalle 19,45 alle 20.00

Per essere accolti è necessario inoltrare domanda su apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi e scaricabile sia dal sito della Fondazione Marzotto che dell'ATS 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.

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

La visita alla struttura in questo periodo è interdetta. Gli ambienti possono essere visionati tramite il materiale fotografico prodotto sul sito della Fondazione Marzotto.

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 personale ausiliario e dalla coordinatrice del personale ausiliario.

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

8.00 – 8.30	Apertura del Centro
9.00 – 9.30	Colazione
9.30 – 11.45	Ginnastica collettiva, animazione
12.00 – 13.00	Pranzo
13.00 – 15.00	Riposo e tempo libero
15.00 – 16.15	Attività di animazione e merenda
16.15 – 18.30	Animazione, fisioterapia, giro medico
18.30 – 19.30	Igiene, cena
19.45 – 20.00	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 di monitoraggio dei Parametri vitali, gestione delle terapie.

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 volte a sollecitare una partecipazione attiva alla vita comunitaria che alterni la stimolazione cognitiva, mnemonica, manipolativa, logica.

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

Momentaneamente sospeso a causa dell'emergenza epidemiologica.

### Servizio di pedicure e parrucchiera

Le prestazioni sono momentaneamente sospese a causa dell'emergenza epidemiologica.

### Servizio di trasporto

I trasporti da/alla struttura sono a carico dell'Ospite.

### 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 il mercoledì alle ore 10.00

## Retta

Ripartizione dei costi:

1. Contributo fondo sanitario regionale

Il sistema tariffario del CDI, 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:

<b>OSPITE DI CENTRO DIURNO INTEGRATO</b>	<b>TARIFFA GIORNALIERA</b>	<b>SANITARIA PRO-CAPITE</b>
<b>PER OGNI OSPITE</b>	<b>EURO</b>	<b>31,40</b>

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 trasporto
- i presidi assorbenti
- tutto quanto non è espressamente compreso nel servizio

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 marzo, 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 bacheca oltre che in sala da pranzo e consente diverse possibilità di scelta (vedi allegato).



L'orario dei pasti è il seguente:

colazione: ore 9:00
pranzo : ore 12:00
cena: ore 19:00

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, in dicembre, il grado di soddisfazione degli Ospiti, dei familiari e del personale che opera nel CDI tramite la somministrazione di un questionario, i cui risultati vengono pubblicizzati tramite consegna dei risultati ad Ospiti e familiari.

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 Familiari, 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 per terra
  - 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 l'Ente 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 15 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.
- Per mancato rispetto del regolamento e del Codice Etico della Fondazione
- Per mancanza di regolare Green Pass
- Per inosservanza delle norme preventive della diffusione dell'epidemia da Covid19
- 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*  
*Centro Diurno Integrato*  
*Mortara*

**ANNO 2022**

**RETTA CENTRO DIURNO INTEGRATO**

<b>MENSILE</b>	<b>EURO</b>	<b>600,00</b>
<b>GIORNALIERA</b>	<b>EURO</b>	<b>27,59</b>

## MENU AUTUNNO INVERNO – settimana 1

### PRANZO

#### LUNEDI

Pasta ai 4 formaggi
Coscia di pollo alla cacciatora
Broccoli carote cavolfiori
Frutta di stagione

#### MARTEDI

Risotto con zucca e salsiccia
Uova strapazzate con pomodoro
Patate carote cipolle cotte
Frutta di stagione

#### MERCOLEDI

Gnocchetti al pomodoro e basilico
Stracotto di manzo
Verza stufata
Frutta di stagione

#### GIOVEDI

Polenta (alternativa pastina)
Salsiccia e funghi
Alternativa: gorgonzola
Frutta di stagione

#### VENERDI

Risotto con zafferano
-----------------------

### CENA

#### LUNEDI

Crema di verdure con crostini
Sogliola al limone
Finocchi gratinati
pera cotta

#### MARTEDI

Pastina in brodo
Pizza
Fagiolini trifolati
Yogurt

#### MERCOLEDI

Minestrone con riso
Prosciutto cotto e brie
Crocchette di patate
Budino

#### GIOVEDI

Pastina
Torta salata con patate e alici
Fagioli bianchi in umido con pancetta
Frutta cotta mista

#### VENERDI

Minestra di cereali
---------------------



Platessa al forno
Patate al forno
Frutta di stagione

**SABATO**

Penne all'amatriciana
Polpettine di lonza con zola
Zucchine in padella
Frutta di stagione

**DOMENICA**

Lasagne al forno
Arrostato di vitello
Insalatina novella e pomodorini
Pesche sciroppate

Gorgonzola e primo sale
catalogna
Mela cotta

**SABATO**

Tortellini in brodo
Salame crudo e taleggio
Carote in padella
Macedonia sciroppata

**DOMENICA**

Riso e prezzemolo
Prosciutto crudo e certosa
Purè di piselli
Mousse

FONDAZIONE MARZOTTO – DIP. DI MORTARA

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE  
DELL'OSPITE  
CENTRO DIURNO INTEGRATO**

**ANNO 2021**

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 mensa  
Molto insoddisfatto 

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

 molto soddisfatto
  
- Pulizia degli ambienti  
Molto insoddisfatto 

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

 molto soddisfatto
  
- Le poltrone reclinabili  
Molto insoddisfatto 

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

 molto soddisfatto
  
- Manutenzione delle attrezzature e ausili  
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

**Osservazioni e suggerimenti, aspetti positivi e negativi**

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

FONDAZIONE MARZOTTO – DIP. DI MORTARA

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

**ANNO 2021**

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:**

**In generale quanto si ritiene soddisfatto Centro Diurno Integrato?**

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](mailto: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	