



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

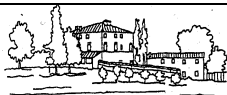
Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 1 di 20

- 1 Carta dei Servizi.**
- 2 Presentazione, storia e finalità del Centro.**
- 3 Natura e Contratto di Servizio.**
- 4 Caratteristiche strutturali e programmi di sviluppo.**
- 5 Caratteristiche organizzative.**
- 6 Metodologia di lavoro.**
- 7 Ruolo e coinvolgimento dei familiari.**
- 8 Politiche per la qualità.**
- 9 Modalità di ammissione.**
- 10 Fasce orarie di ammissione e fase di prima accoglienza.**
- 11 Servizi sanitari e socio-sanitari.**
- 12 Servizi alberghieri.**
- 13 Altri servizi prestati.**
- 14 Retta giornaliera**
- 15 PRIVACY: Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo**
- 16 Informazioni utili.**
- 17 Informazioni sulla dimissione.**
- 18 Gestione dei suggerimenti e dei reclami.**
- 19 Allegati:**
 - 19.1 “giornata tipo”**
 - 19.2 “esempio indicativo di menù tipo”**
 - 19.3 “corredo”**
 - 19.4 “questionario soddisfazione utenti”**



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 2 di 20

1 Carta dei Servizi.

Il presente documento, come previsto dal D.P.C.M. 19 maggio 1995, è stato predisposto per fornire all'utenza una informazione approfondita sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, sugli standard di qualità e le finalità che la RSA I Poggetti si propone, in modo da consentire ad ospiti e familiari di valutare l'adeguatezza dei servizi, di favorire la loro partecipazione attiva alla vita del Centro e al suo miglioramento continuo.

2 Presentazione, storia e finalità del Centro.

Posta in zona collinare ai margini di un'ampia area boschiva, la RSA I Poggetti è situata nel territorio comunale di Fauglia (PI), Via Poggetti 31/35, in prossimità della Via Emilia (S.S. 206) superato l'abitato di Collesalveti, direzione Roma.

Attiva dalla seconda metà degli anni 80, la struttura è nata per iniziativa di un medico, Augusto Rafanelli che, raggiunta l'età della pensione, si propose di riversare la propria esperienza professionale e umana nella tutela della terza età.

La RSA, investendo sulla **formazione continua degli addetti**, porta avanti il principio ispiratore del proprio fondatore, che consiste nella umanizzazione della assistenza al disabile, nella consapevolezza che il rispetto e la considerazione della persona, la vicinanza affettiva e l'incoraggiamento, sono parte integrante di ogni processo di cura.

Nella condivisione di tale principio con i propri collaboratori, la RSA I Poggetti opera per garantire un elevato livello di assistenza sanitaria e sociale, stimolando il mantenimento/recupero delle risorse fisiche, mentali, affettive e relazionali dell'ospite, ovvero rallentandone quanto più possibile ulteriori perdite di autonomia.

Al fine di perseguire il miglioramento continuo dei propri servizi, questa struttura aderisce al **Sistema di valutazione delle RSA in Toscana**, promosso dalla Regione su base volontaria, per la misurazione delle performance in ambito sanitario, assistenziale, formativo, della qualità di vita dell'utenza.

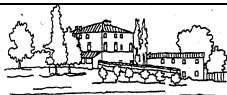
3 Natura e Contratto di Servizio.

La RSA I Poggetti è una struttura residenziale socio/assistenziale a rilievo sanitario, **accreditata** dalla Azienda U.S.L. Toscana Nord Ovest/ Società della Salute di Pisa, per non autosufficienze stabilizzate in soggetti di età superiore ai 65 anni (o comunque adulti con patologie degenerative assimilabili all'età senile) che pertanto non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Come tale, fornisce prestazioni:

- di tipo assistenziale (assistenza di base)
- di tipo sanitario (assistenza infermieristica)
- di tipo riabilitativo (stimolazione funzionale, cognitiva e animazione)
- di tipo alberghiero (igiene ambientale, lavanderia e guardaroba, mensa).

Previa verifica dei requisiti previsti dalle normative vigenti, una apposita convenzione/contratto ha stabilito il numero complessivo dei posti alloggio, il monte orario delle varie figure professionali e l'importo della retta, suddivisa, per gli aventi diritto, tra Sistema Sanitario Regionale, che si fa carico



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 3 di 20

della spesa sanitaria (quota sanitaria) e l'utente/famiglia, che corrisponde la spesa assistenziale/alberghiera (quota sociale) in tutto o in parte, in funzione del reddito (eventuale integrazione del Comune di residenza).

- Sono anche disponibili posti alloggio per utenza privata. Per le ammissioni in regime privato, non sussistono restrizioni di alcun genere.

4 Caratteristiche strutturali.

La RSA dispone di 47 posti alloggio distribuiti in 2 Nuclei:

- **Nucleo Oleandri** (30 posti): piano terra, 10 camere doppie con bagno
piano primo, 5 camere doppie con bagno
- **Nucleo Rose** (17 posti): piano primo, 4 camere doppie e 1 singola, con bagno
piano secondo, 4 camere doppie con bagno.

Ospitando unicamente disabili stabilizzati, non esistono differenziazioni di utenza tra i 2 Nuclei, pertanto l'assegnazione di un nuovo ospite a uno di essi è effettuata sulla base dei posti alloggio al momento disponibili.

Un percorso pedonale coperto consente la libera circolazione tra i due Nuclei, di utenti e visitatori.

Ciascuno Nucleo dispone di un proprio soggiorno, di una propria sala da pranzo, di una propria medicheria, ecc., oltre ad un proprio giardino attrezzato.

Tutte le camere sono predisposte per l'allacciamento TV e sono servite da impianto di climatizzazione con regolazione indipendente.

5 Caratteristiche organizzative.

All'interno della struttura operano le seguenti figure professionali, impiegate nella erogazione delle prestazioni assistenziali/sanitarie: infermieri, addetti all'assistenza di base, fisioterapisti, animatori.

Operano inoltre i medici di medicina generale, che assicurano una presenza mensile proporzionata al numero di utenti in carico, secondo orari settimanali per ciascuno predefiniti.

Tutti gli operatori che a qualsiasi titolo prestano servizio all'interno della struttura, hanno conseguito il titolo professionale in base alle normative vigenti per l'espletamento delle mansioni relative alla propria qualifica.

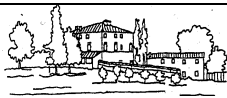
Ogni operatore è identificabile dal cartellino di riconoscimento e da divise di colori differenti:

- **BLU** : INFERMIERI
- **VERDE** : FISIOTERAPISTI
- **BIANCO** : OPERATORI SOCIO SANITARI

6 Metodologia di lavoro.

La visione dell'ospite disabile come persona, prevede in primo luogo che le prestazioni non siano erogate indifferentemente alla generalità dell'utenza, bensì adeguate ai bisogni specifici di ogni singolo utente e in secondo luogo necessita di un **approccio globale alla persona**, conosciuta nella sua unicità e interezza.

Tutto ciò richiede l'adozione di una metodologia operativa di integrazione dei vari ruoli professionali,



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 4 di 20

in modo tale che possano condividere obiettivi assistenziali e strategie di relazione individualizzati. Il conferimento di incarichi di coordinamento nei diversi ruoli professionali consente al servizio una adeguata circolazione di informazioni e modulazione degli interventi (continuità assistenziale), cui si aggiunge l'istituzione di una **equipe multidisciplinare**, che raccoglie i diversi soggetti preposti al coordinamento.

Attraverso riunioni periodiche della stessa equipe, viene elaborato e aggiornato, per ciascun ospite, un progetto assistenziale individualizzato (PAI), ove sono pianificate le azioni di cura, valutati e confrontati i risultati. La prima stesura del PAI avviene dopo adeguato periodo di osservazione, di norma entro 30 giorni dall'ammissione in struttura. I successivi aggiornamenti sono effettuati con cadenza almeno semestrale.

7 Ruolo e coinvolgimento dei familiari.

I familiari sono invitati a favorire una approfondita conoscenza dell'ospite, ad informarsi sul suo ambientamento in struttura ed a condividere i momenti della pianificazione assistenziale.

La relazione di cura è qualitativamente favorita dal coinvolgimento dei familiari al processo di cura, con i quali gli operatori sanitari, ognuno nell'ambito delle proprie discipline, si impegnano a garantire informazioni e a condividere le decisioni assistenziali, approdando ad una vera e propria alleanza terapeutica.

I familiari possono intervenire in certe azioni assistenziali rivolte ai loro congiunti, come per esempio nell'aiuto nell'assunzione dei pasti, nell'accompagnamento alle visite, nella partecipazione alle gite e alle feste organizzate dalla Struttura. I componenti dell'Equipe sono a disposizione, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti, comunicazioni e quant'altro, così da garantire il miglior flusso comunicativo nell'interesse dell'utente.

Data la complessità dei servizi erogati, il sistema organizzativo si articola su più livelli di coordinamento, di cui si precisano gli incaricati del ricevimento al pubblico:

- **direttore di struttura**
RAFANELLI MARCO: dal martedì al sabato, h.10-12 (pomeriggio, su appuntamento)
- **infermiere responsabile**
ANGIOLI FABIANA: dal lunedì al venerdì, h.10-12 (pomeriggio, su appuntamento)
- **fisioterapista responsabile**
RODA' MATTEO: dal lunedì al venerdì, h.11.30-12.15
- **animazione socio/rieducazionale**
ANGIOLI MICHELA, GRANIERO LIBERA: dal lunedì al venerdì h. 10-11 (pomeriggio, su appuntamento)
- **coordinamento assistenziale**
DEMI MICHELE, ZOCCHI SILVIA: dal lunedì al venerdì h. 10-11 (pomeriggio, su appuntamento)

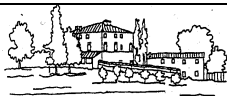
8 Politiche per la qualità, diritti dell'utente.

Responsabile del sistema di gestione della qualità è il direttore di Struttura.

Egli definisce le politiche di qualità della RSA assumendo un ruolo di guida e di indirizzo, stabilendo gli interventi da effettuare, le priorità, e le finalità da perseguire, attraverso un efficiente sistema di governance, capace di un **attento monitoraggio della operatività e dei bisogni dell'utenza**.

La scelta di questa RSA di adottare come modello gestionale la **Lista di Indicatori di Adeguatezza utilizzata dalle Commissioni USL di Vigilanza e di Accreditamento**, consente di assicurare standard di qualità garantiti, ed è diritto di utenti e familiari conoscere le performances annuali conseguite, nonché gli obiettivi di miglioramento successivi.

Affinché la Politica per la Qualità non si limiti a una enunciazione di principi e programmi della



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 5 di 20

dirigenza di una struttura, essa deve divenire pratica quotidiana di tutti gli operatori, e con questo spirito, suscitare il concorso degli stessi fruitori, così che sia l'ospite che i suoi cari possano riconoscersi partecipi di una **comunità allargata**.

Pertanto, il presupposto su cui si basa il sistema di gestione della qualità è garantire il rispetto dei valori etici e di principi fondamentali quali la dignità della persona, la adeguatezza e l'efficacia delle cure.

L'assistenza e le cure sanitarie devono essere erogate nel massimo rispetto della riservatezza. Ognuno ha il diritto di ricevere il migliore trattamento sociosanitario possibile senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione e condizione socio-economica.

L'utilizzo di protocolli, procedure e piani di lavoro formalizzati e condivisi, permette di garantire la continuità del lavoro e il monitoraggio costante delle modalità operative.

Per garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, il "Responsabile della gestione della qualità" si impegna a:

- sviluppare nella struttura una cultura della qualità
- migliorare i servizi evidenziando le inefficienze
- sviluppare l'integrazione tra le figure professionali
- migliorare il livello di comunicazione con l'utenza
- garantire un clima accogliente e familiare
- mantenere il massimo livello di autonomia dell'utente

9 Modalità di ammissione.

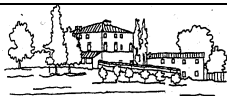
L'ammissione segue ad un **colloquio preliminare** in struttura di utente e/o familiari, ed alla consegna alla stessa della documentazione sanitaria dell'interessato, oltreché, se il ricovero è in regime di Convenzione, del Titolo d'Acquisto, impegnativa AUSL in cui sono specificate durata, tipologia del ricovero, compartecipazione alla retta a carico di utente e familiari per cui è prevista.

Al momento dell'ammissione il Legal Rappresentante o, se in attesa della sua nomina, il Referente Responsabile dell'utente, indicato tra i familiari, ritireranno e sottoscriveranno per accettazione la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno della RSA.

COSA DEVE ESSERE FORNITO DALL'UTENTE IL GIORNO D'INGRESSO:

- codice fiscale
- carta di identità non scaduta
- tessera sanitaria ed eventuale codice esenzione
- eventuale attestato di invalidità
- dichiarazione di idoneità a vivere in comunità, a cura del medico di base
- storia clinica e terapia farmacologica in atto, a cura del medico di base
- eventuali cartelle di dimissioni ospedaliere, certificazioni specialistiche, ecc.
- eventuali impegnative per forniture di presidi e quant'altro, inclusi accertamenti programmati e indirizzi di medici specialisti di riferimento.

Inoltre, l'utente avrà cura di portare con sé un corredo personale adeguato (vedi allegato al presente documento), e una scorta di farmaci sufficiente a coprire i primi giorni di degenza.



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 6 di 20

10 Fasce orarie di ammissione e fase di prima accoglienza.

Affinché la presa in carico dell'utente entrante possa svolgersi nel miglior modo, l'orario preferibile per l'ammissione è

tra le 9.00 e le 10.30

- Tranne che per motivate eccezioni, sono esclusi i giorni del sabato e della domenica.

Gli addetti all'accoglienza sono:

- l'addetto alla segreteria, per la consegna dei documenti personali e il disbrigo delle pratiche di ammissione;
- l'infermiere responsabile o suo vice, per la consegna della documentazione sanitaria e l'attivazione della cartella personale;
- gli addetti all'assistenza di base di turno, per la visita della RSA, l'assegnazione della camera e del posto letto, la consegna del vestiario.

Nel prosieguo dei giorni, utenti e familiari sono invitati a conoscere i restanti componenti dell'equipe multidimensionale, eventualmente non ancora incontrati durante i contatti precedenti l'ammissione.

11 Servizi sanitari e socio-sanitari.

Agli utenti della RSA è garantita 24 ore su 24 l'assistenza, sia da parte del personale infermieristico, che da parte del personale assistenziale; i turni del personale sono esposti in bacheca presso la stanza accoglienza.

SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA

L'utente è seguito dal proprio Medico di Base, sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente; questi attiva le consulenze specialistiche che si rendano necessarie, assicurate attraverso i Presidi distrettuali, ospedalieri e le strutture territoriali accreditate.

In caso di ricovero ospedaliero, viene assicurato il trasporto. Durante la degenza ospedaliera, l'assistenza dovrà essere a cura dei familiari.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico è coordinato dalla responsabile del Servizio Infermieristico. L'assistenza infermieristica è strutturata secondo una logica di partecipazione alla vita complessiva della struttura. Ciò significa che l'infermiere professionale lavora in costante rapporto ed integrazione con le figure che erogano la riabilitazione, l'animazione socio/educativa e l'assistenza di base, garantendo benessere, sicurezza, e comfort all'utente.

In via esemplificativa competono all'infermiere professionale le seguenti attività:

Accoglienza del nuovo residente al suo ingresso;

Affiancamento del Medico nel corso delle visite;

Gestione della documentazione sanitaria dei residenti, dei referti medici e diagnostici, continuità assistenziale con gli altri Servizi del territorio;

Gestione dei farmaci e somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal Medico;

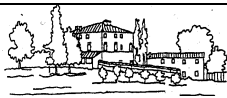
Medicazioni semplici e avanzate, adattamento protesico e alimentazione del paziente con difficoltà di deglutizione;

Gestione dei campioni biologici dei residenti per analisi chimiche;

Monitoraggio dell'assistito riguardo all'alimentazione, l'idratazione, il peso, il posizionamento, le lesioni da decubito, la contenzione, il ritmo veglia/sonno ecc.

Organizzazione delle visite specialistiche richieste, nonché degli esami strumentali presso le strutture sanitarie esterne.

SERVIZIO FISIOTERAPICO



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 7 di 20

Il servizio di fisioterapia, in accordo con il medico curante e/o fisiatra, è mirato all'acquisizione ed al mantenimento delle capacità psico-motorie dell'utente.

Il programma di terapia fisica è eseguito dalla fisioterapista quotidianamente e consiste nella:

Valutazione tecnico-fisiatrica del residente segnalato;

Attuazione del programma di trattamento riabilitativo stabilito dal medico;

Attuazione di programmi di attività motoria di gruppo e dei programmi individualizzati di mantenimento delle principali funzioni (equilibrio, deambulazione, abilità manuale ecc.);

Addestramento all'uso di ausili, la verifica periodica dell'efficacia ed efficienza degli stessi;

Condivisione multidisciplinare dei programmi, stabiliti dai PAI, concernenti la funzione psico-motoria;

Formazione del personale sulle manovre di movimentazione manuale dei carichi.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE SOCIO/RIEDUCAZIONALE

Le attività di animazione svolte nella struttura sono considerate un mezzo terapeutico nei trattamenti di riattivazione e mantenimento del benessere psicofisico degli utenti.

Gli obiettivi sono:

Favorire la socializzazione dei nuovi utenti e la loro partecipazione alle attività proposte;

Riprodurre un ambiente familiare, per quanto possibile, più funzionale alle esigenze dell'ospite;

Stimolare l'orientamento, la memoria, gli interessi, la creatività, e rafforzare l'autostima della persona;

Pianificare ed attuare iniziative, laboratori, eventi, gite, coerenti ai bisogni e agli obiettivi definiti dai PAI condivisi con gli altri componenti della equipe multidisciplinare.

A titolo esplicativo, le attività più comuni proposte agli ospiti sono:

-Attività manuali (decoupage, disegno ecc)

-Attività periodiche (laboratori, feste, compleanni, gite ecc)

-Attività di svago (tombola, carte ecc)

-Attività cognitive ed espressive (cruciverba, giochi di memoria, recite, giornale di comunità)

-Attività di continuità con il territorio (associazioni di volontariato, scuole)

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il personale assistenziale, coordinato dal Responsabile Assistenziale, ricopre il ruolo fondamentale di maggior vicinanza alla persona disabile, che consiste non solo nel coadiuvarla in tutte le attività quotidiane essenziali, ma anche al contempo nell'essergli confidente, nell'incoraggiarla, e motivarla verso il recupero delle residue capacità funzionali, o comunque verso il miglioramento di autostima e qualità di vita.

Il personale assistenziale presta la sua opera nelle seguenti attività:

Aiuto nel governo dell'alloggio dell'utente: riordino del letto e della stanza; cambio e smistamento della biancheria per la consegna in lavanderia;

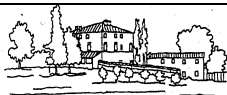
Aiuto nelle attività della persona su se stessa: alzarsi dal letto, igiene personale, vestizione, assunzione dei pasti, aiuto nei trasferimenti, nella corretta deambulazione, e per il bagno;

Sorveglianza e aiuto nell'impiego del tempo, nella socializzazione ecc, in supporto al servizio di animazione;

Aiuto nel movimento degli arti invalidi, accorgimenti per una giusta posizione degli arti invalidi in condizioni di riposo;

Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione inserite in un programma globale di assistenza ed in collaborazione con il servizio infermieristico;

Accoglienza dei visitatori, verso i quali mantiene competenza relazionale;



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 8 di 20

La RSA garantisce i seguenti servizi:

- Unità di vita composta da letto a doppio snodo, comodino, armadio a 2 ante, tavolo (per camera), sedia/poltrona, in camera doppia dotata di bagno, presa TV e micro climatizzazione estate/inverno.
- Servizio di igienizzazione e sanificazione delle camere e degli ambienti comuni, gestito direttamente dalla struttura con personale alle proprie dipendenze che opera secondo precisi standard di servizio.
- Servizio di lavanderia e di guardaroba (opsionale): rifornimento delle biancheria piana e gestione degli indumenti personali dell'utente; al momento del suo inserimento, come riportato nell'apposito allegato al presente documento, viene consegnata una lista indicativa sulla composizione del corredo personale, che sarà poi contrassegnato in modo indelebile con un numero di codice.
- Servizio di ristorazione: la RSA I Poggetti è dotata di una cucina interna dove è impiegato personale dipendente della struttura; il menù giornaliero, esposto in sala da pranzo, offre la scelta tra tre primi, tre secondi e contorni, al fine di garantire qualità, appetibilità e varietà degli alimenti offerti, ed è elaborato a cadenza mensile con piatti diversificati in base alle stagioni, tenendo conto inoltre di festività e tradizioni.
Su prescrizione medica, sono elaborate diete personalizzate.

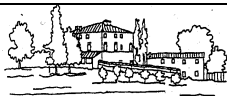
Orario giornaliero indicativo dei pasti:

colazione	pranzo	merenda	cena
DALLE ORE 8 ALLE 9	DALLE ORE 12 ALLE 13	ORE 15:30	DALLE 18.45 ALLE 19.45

Agli utenti che sono temporaneamente allettati e a quelli che necessitano di aiuto nell'alimentazione i pasti vengono serviti ad orari anticipati.

13 Altri servizi prestati.

- Servizio di cure estetiche: il servizio di parrucchiere-barbiere, non incluso nella retta di ricovero in regime privato, viene erogato da professionisti esterni convocati mensilmente.
- Servizio di podologia: il servizio di podologia, non incluso nella retta di ricovero in regime privato, viene erogato da professionisti esterni in possesso di diploma di Laurea in podologia convocati con cadenza mensile.
- Servizio di trasporto: la R.S.A. provvede a organizzare il trasporto in ospedale disposto dal MMG e nel caso di ricovero d'urgenza; provvede anche a organizzare il trasporto in occasione di visite specialistiche e indagini strumentali prescritte dai MMG per l'utente deambulante, preavvertendone i familiari e, nel caso di loro impossibilità ad accompagnarlo, provvede all'accompagnamento con costi non a carico della struttura.
- Servizio approvvigionamento farmaci: la R.S.A. provvede all'approvvigionamento dei farmaci di Fascia A prescritti dal MMG, e su richiesta dell'interessato, **previo versamento di un deposito per spese personali, provvede all'acquisto per suo conto di farmaci non dispensati dal SSN**, eventualmente prescritti dal MMG.
- Fornitura presidi per l'incontinenza: i presidi per l'incontinenza uro/fecale sono inclusi nella retta di ricovero in regime di convenzione, mentre sono esclusi dalla retta di ricovero in regime privato, nel qual caso i familiari provvedono alla fornitura degli stessi.
- Distributori automatici: all'interno della struttura sono disponibili distributori automatici di bevande calde, fredde e snack confezionati. I distributori funzionano a moneta o a chiave ricaricabile, disponibile su cauzione rivolgendosi al personale.
- Custodia valori: la struttura si offre di svolgere gratuitamente la funzione di depositario di valori lasciati in custodia, e consiglia gli utenti di **non conservare presso di sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti**, poiché la R.S.A. non può assumersi la responsabilità



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 9 di 20

della loro tutela.

- Servizio gestione posta: la segreteria della R.S.A. provvede alla distribuzione della posta in arrivo ed alla raccolta della posta in partenza, pregando i familiari dell'utente di telefonare o recarsi ogni settimana in segreteria per accertarsi di quanto eventualmente pervenuto: **la struttura declina qualunque responsabilità nel caso di posta in arrivo inevasa.**

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della RSA è garantita la libertà di culto. Per chi lo desidera, è disponibile il personale religioso ed il volontariato della locale parrocchia.

14 Retta giornaliera.

IN REGIME DI CONVENZIONE AUSL Toscana Nord Ovest (salvo variazioni annuali o in corso d'anno):

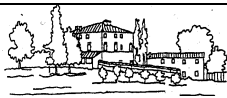
- quota sanitaria, € 53,32 (a carico del SSN)
- quota sociale, € 56,40 (a carico dell'utente, con eventuale integrazione del Comune di residenza, in funzione del reddito)

IN REGIME PRIVATO:

- residenziale: da un minimo di € 100 a un massimo di € 140,00 in base alla durata della degenza e al carico assistenziale
- posti aggregati, secondo le prestazioni richieste: da € 45,00 a € 80,00

15 PRIVACY: Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

Durante tutto il processo di erogazione delle prestazioni, si garantisce il corretto uso delle informazioni, fornite o comunque acquisite, riguardanti l'utente, secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016. Il regolamento ha la finalità di garantire la riservatezza dei dati personali e in particolare di quelli relativi alla salute



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 10 di 20

(dati sensibili). Ogni utente che richiede prestazioni sanitarie è tenuto a fornire i dati personali e/o sensibili indispensabili per ricevere gli opportuni trattamenti sanitari. I dati raccolti saranno utilizzati in modo corretto, lecito e trasparente, tutelando la riservatezza e i diritti dell'interessato, nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio e in forma anonima nell'ipotesi di ricerca scientificostatistica.

Tali dati, raccolti a mezzo di strumenti cartacei e/o informatici verranno custoditi in modo da garantirne la sicurezza. La comunicazione dei dati ad altri soggetti pubblici e privati verrà effettuata in esecuzione di obblighi di legge di regolamento e per lo svolgimento delle funzioni istituzionali ai sensi di quanto previsto Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

Ai sensi del CAPO III del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo l'interessato ha diritto a richiedere al titolare:

- accesso ai Suoi dati,
- aggiornamento dei dati,
- rettificazione, integrazione dei dati,
- cancellazione e opposizione al trattamento (anche parziale)
- diritto di oblio

Le attestazioni di consenso al trattamento e comunicazione dei dati personali e sensibili dell'Utente, raccolte dal personale infermieristico al momento dell'ingresso, verranno conservate in cartella unica.

16 Informazioni utili.

Modalità di accesso alla documentazione dell'utente.

Il legale rappresentante, o il referente responsabile dell'utente, indicato dalla famiglia, può richiedere l'accesso alla documentazione personale.

Trasferimento di posto alloggio all'interno della RSA.

Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, può rendersi necessario il trasferimento dell'ospite ad altre camere e/o ad altro Nucleo della Struttura.

Orario visite.

L'accesso in R.S.A. è consentito **dalle ore 8 alle ore 20 di ogni giorno**, con esclusione degli orari dei pasti. Nel rispetto della Privacy e per motivi di sicurezza, il visitatore è tenuto a fornire le proprie generalità.

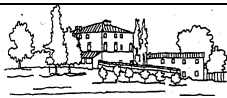
Permessi uscite.

Compatibilmente con le condizioni di salute, l'ospite può uscire dalla struttura e rientrare liberamente, purché accompagnato da persona che sia tra quelle autorizzate dal suo legale rappresentante o referente responsabile.

Per tali motivi, si pregano i familiari di richiedere anticipatamente il permesso uscita al servizio infermieristico.

Telefonate.

Gli ospiti possono ricevere telefonate attraverso la linea della struttura durante la giornata, con preghiera di evitare gli orari dei pasti e del riposo.



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 11 di 20

Norme di comportamento.

Si invitano cortesemente i familiari a rivolgersi esclusivamente al personale autorizzato (MMG, infermieri, fisioterapisti, animatori, coordinamento assistenziale) per le **informazioni relative alla disciplina di appartenenza**.

-Riguardo al vestiario, si prega vivamente di non riporlo direttamente in armadio, ma consegnarlo al coordinatore assistenziale di turno, affinché ne annoti la presa in carico e ne rilasci ricevuta.

-Riguardo agli alimenti, è ammesso portare al solo utente destinatario, con il consenso dell'infermiere di turno, bibite o dolci confezionati, mentre è vietato consegnargli qualunque altro genere di alimenti.

-Il rilascio di certificati medici va richiesto al personale infermieristico, posta o documentazione amministrativa vanno richieste in segreteria.

-**Le informazioni di carattere sanitario vanno richieste al MMG, oppure all'infermiere referente o suo aiuto.**

Il legale rappresentante, o il referente responsabile, dell'utente è pregato di fissare appuntamento periodico con la equipe multidisciplinare, per condividere il PAI.

Volontariato.

Sono presenti in struttura le volontarie della parrocchia di Collesalvetti che, settimanalmente, svolgono attività di supporto spirituale agli utenti, Periodicamente, altre organizzazioni di volontariato fanno visita alla struttura con finalità ludico-ricreative programmate dal Servizio di Animazione, così come riportato nel piano mensile delle attività, consultabile presso la stanza accoglienza.

Animali in struttura.

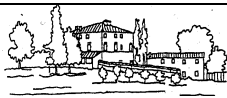
Nell'ambito della struttura è consentito l'accesso agli animali d'affezione, purchè non rappresentino fonte di disagio o pericolo per gli utenti ed il personale, e attenendosi alle disposizioni del personale a tutela degli aspetti igienico sanitari della collettività.

17 Informazioni sulla dimissione.

- Nel caso di assistiti in regime di convenzione AUSL, la dimissione che non avvenga allo scadere del periodo previsto dal Titolo d'Acquisto, o per decesso, o per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con i Servizi AUSL competenti.
- Nel caso di dimissioni volontarie, il legale rappresentante o il referente responsabile dell'utente, deve obbligatoriamente riempire apposito modulo, sul quale fotocopiare il proprio documento di identità.
- Il giorno della dimissione per qualunque causa, il garante dell'utente si fa carico del suo trasferimento al proprio domicilio, esonerando la struttura da qualunque responsabilità.

18 Gestione dei suggerimenti e dei reclami.

La RSA "I Poggetti" garantisce la tutela dei diritti dell'utente.



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 12 di 20

Per il raggiungimento delle finalit  descritte, ritiene essenziale non solo la condivisione di utenti e familiari ai momenti salienti della vita del Centro, ma anche la partecipazione da parte di questi al suo continuo miglioramento. A questo scopo vengono proposti **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE** (allegato 19.4).

Le modalit  di gestione dei reclami sono regolate da apposita procedura, finalizzata alla soluzione di eventuali disfunzioni emergenti, per cui sia gli utenti che i loro familiari sono espressamente invitati a presentare **richieste, suggerimenti, reclami**, compilando il modulo **OSSERVAZIONI UTENZA** (pag. 20 allegati) e rivolgersi **all'addetto alla facilitazione della comunicazione, ANGIOLI FABIANA**, presso la **Stanza Accoglienza nell'orario 10-12 dal lunedi al venerdi**, esclusi festivi, oppure al direttore di struttura.

L'orario di ricevimento del direttore di struttura, che funge da punto di riferimento per l'utente ei suoi familiari, verso la struttura e verso i Servizi AUSL competenti,   dalle ore 10 alle 12 di ogni giorno feriale, escluso il lunedi, diversamente su appuntamento.

I componenti della rete familiare/amicale dell'utente sono invitati agli eventi organizzati dalla R.S.A. nel corso dell'anno, tra i quali due fissi, cui si prega vivamente di partecipare: la Festa delle Ciliegie, in giugno, e la Festa di Natale, alle quali pu  essere abbinata la riunione annuale con i familiari.

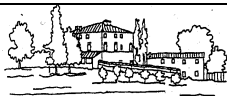
Contatti.

RSA I Poggetti
Via dei Poggetti, 31/33
56043 Fauglia (Pisa)

TELEFONO 050/659105
Email AMMINISTRAZIONE: rsa.ipoggettisrl@ipoggetti.com
sito internet: www.rsaipoggetti.it

ALLE TELEFONATE IN ENTRATA RISPONDE UN MESSAGGIO REGISTRATO CHE SMISTA IL TRAFFICO SU 16 INTERNI.

Per informazioni e amministrazione: PREMERE 1
Per Nucleo Rose: PREMERE 2
Per Nucleo oleandri. PREMERE 3
ALTRIMENTI RIMANERE IN LINEA.



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 13 di 20

COME RAGGIUNGERCI:

DA PISA

Lungo la via Emilia (SS.206) appena oltrepassato il centro supermercato "LIDL" di Collesalveti, superare due rotatorie seguendo la segnaletica "RSA I POGGETTI"; Dopo circa 800 metri voltare a sinistra seguendo la segnaletica "RSA I POGGETTI".

DA SUD

Al Km 30 della via Emilia (SS.206), superata la frazione di Torretta Vecchia, appena oltrepassato il cavalcavia sulla ferrovia, voltare a destra seguendo la segnaletica "RSA I POGGETTI".

Allegato 19.1 "GIORNATA TIPO"

Fasce orarie	Attività proposte/programmate
6.00 - 8.15	- Sveglia, igiene mattutina, preparazione alla colazione e trasferimento in sala da pranzo
8.15 - 9.00	- Colazione
9.00 - 11.30	- Animazione a gruppi o individuale - Fisioterapia individuale e/o ginnastica dolce di gruppo - Lettura e commento del giornale - Passeggiate, uscite, accompagnamento a visite specialistiche, ecc. - Visite amici e parenti -10.30 Break (succo di frutta)
11.30 - 12.00	- Preparazione al pranzo e trasferimento in sala da pranzo
12.00 - 13.00	- Pranzo
13.00 - 14.00	- Riposo - Momento libero - Accompagnamento a letto degli ospiti che lo desiderano e di quelli per i quali il medico lo ritiene opportuno
14.00 - 15.30	- Intrattenimento - TV - Momento libero - Riposo
15.30	- Merenda/idratazione
15.30 - 18.30	- Animazione a gruppi o individuale - Attività occupazionali - Passeggiate - Feste/compleanni - Visite amici e parenti
18.30 - 19.00	- Preparazione alla cena e trasferimento in sala da pranzo
19.00 -	- Cena



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti
Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI
Rev: 12
Del: 02/01/2022
Pagina 15 di 20

Pomodori	Ceci	Finocchi gratinati	Spinaci al vapore	Pomodori e patate forno	Peperonata	Patate arrosto
Bietole al limone	Patate al prezzemolo	Verdure lesse miste	Pomodori	Carote al limone e burro	Insalata mista	Cavolfiore
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Crostata di frutta
Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt
CENA						
Vellutata di piselli	Minestra primavera	Passato di verdure e riso	Vellutata funghi	Crema fagiolini e patate	Riso in brodo	Vellutata di asparagi
Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino
Ratatouille	Torta salata	Uova al pomodoro	Polpette	Sofficini	Pizza	Involtini di prosciutto cotto
Caprese	Stracchino	Prosciutto cotto	Pecorino	Formaggi misti	Svizzerà alla salvia	Omelette
Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata
Insalata mista	Ceci	Carote lesse al burro	Fagiolini verdi	Bietole al limone	Pisellini al vapore	Melanzane a funghetto
Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate
Mele cotte	Frutta di stagione	Mele cotte	Macedonia	Mele cotte	Frutta di stagione	Mele al forno
Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt

**UNA VOLTA ALLA SETTIMANA A PRANZO VENGONO PROPOSTI I “PIATTI DEI RICORDI”
COME AD ESEMPIO, TRIPPA, ZUPPA TOSCANA, PAPPÀ AL POMODORO, PANZANELLA, ZUPPA LOMBARDA, FAGIOLI E ACCIUGHE, ECC.**

MENU' SETTIMANA 2 e 4						
PRANZO						
LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Mezze penne alle melanzane	Farfalle al salmone	Zuppa toscana	Fusilli integrali ai carciofi	Riso alle vongole	Minestra di ceci e orzo	Tortelli al ragù
Mezze penne al pomodoro	Farfalle al pomodoro	Penne al pomodoro	Fusilli al pomodoro	Penne al pomodoro	Farfalle al pomodoro	Penne al pomodoro
minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Scaloppine	Palombo aglio	Pollo alla	Frittata	Filetto orata	Pizzaiola	Arista al forno



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 16 di 20

limone	e prezzemolo	cacciatora		All' isolana		
Carne ai ferri	Carne ai ferri	Pollo lesso	Carne ai ferri	Carne ai ferri	Carne ai ferri	Carne ai ferri
Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata
Insalata mista	Piselli in umido	Patate arrosto	Cavolfiore lesso	Verdure miste al forno	Carote saltate	Patate arrosto
Spinaci saltati	Patate in umido	Verdure lesse miste	Pomodori	Insalata mista	Carote e zucchini lessi	Pomodori
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Macedonia con gelato
Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt
CENA						
Crema di patate e porri	Minestra primavera	Passato di verdure	Riso in brodo	Crema fagiolini e patate	Passata di verdure	Crema di funghi
Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino
Prosciutto cotto	Tonno e fagioli	Involtini di prosciutto cotto	Sformato di verdura	Bastoncini di pesce	Pizza	Polpette al pomodoro
Mozzarella	Stracchino	Gruviera	Pecorino	Svizzera al vino bianco	Formaggi misti	Prosciutto cotto
Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata
Zucchini trifolati	Carote lesse	Finocchi saltati	Ceci	Spinaci saltati	Carciofi al prezzemolo	Bietole al limone
Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate
Mele cotte	Frutta di stagione	Mele cotte	Frutta di stagione	Mele cotte	Frutta di stagione	Mele al forno
Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt

**UNA VOLTA ALLA SETTIMANA A PRANZO VENGONO PROPOSTI I “PIATTI DEI RICORDI”
COME AD ESEMPIO, TRIPPA, ZUPPA TOSCANA, PAPPAL POMODORO, PANZANELLA,
FAGIOLI E ACCIUGHE, ECC.**

Allegato 19.3 “CORREDO”

**LISTA DEGLI INDUMENTI ED EFFETTI PERSONALI DA CONSEGNARE AL
PERSONALE ASSISTENZIALE AL MOMENTO DELL’INGRESSO IN STRUTTURA:**



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 17 di 20

N° 4 TUTE DA GINNASTICA

N° 4 MAGLIETTE TIPO POLO

N° 8 CANOTTIERE O FRUIT IN COTONE E IN LANA

N° 6 CALZINI O CALZETTONI IN COTONE E IN LANA

N° 10 MUTANDE

N° 10 CAMICIE DA NOTTE O PIGIAMA (5 DI COTONE E 5 DI TESSUTO PESANTE)

N° 2 PAIA DI PANTOFOLE

N° 1 BACINELLA

**N° 1 BORSETTA CONTENENTE: PETTINE, SPAZZOLINO DA DENTI, DENTIFRICIO ,
DEODORANTE, SAPONE PER L'IGIENE INTIMA, SHAMPOO, BAGNOSCHIUMA.
PER GLI UTENTI MASCHI , RASOI E SAPONE DA BARBA.**

**NELL'INTERESSE DELL'ASSISTITO, IL MATERIALE RELATIVO ALLA CURA DEL CORPO
VA CONSEGNATO MENSILMENTE.**



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 18 di 20

PROCEDURA SODDISFAZIONE UTENTI

Allegato 7.1 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ACCOGLIENZA

Data:

N	Grado di soddisfazione (barrare una sola casella)	Insuff. (1)	Suff. (2)	Discreto (3)	Buono (4)	Ottimo (5)
	ACCOGLIENZA:					
1	Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero, sia telefoniche che di persona, presso la struttura?					
2	Come valuta le informazioni ricevute al momento delle sottoscrizione del contratto di ingresso?					
3	Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale amministrativo che ha effettuato l'accoglimento in struttura?					
	ACCOGLIENZA NEL NUCLEO:					
4	Come valuta le informazioni ricevute al momento dell'accoglienza nel nucleo di degenza?					
5	Come valuta l'accoglienza del nucleo di degenza dal punto di vista ambientale rispetto alle esigenze del suo congiunto?					
6	Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale socio-sanitario che ha effettuato l'accoglimento?					
	CARTA DEI SERVIZI E MATERIALE INFORMATIVO:					
7	Ritiene che la carta dei servizi della struttura sia in grado di fornire una adeguata informazione sui servizi offerti dalla struttura e sulle loro funzioni?					
8	Come giudica le note informative messe a disposizione?					



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 19 di 20

PROCEDURA SODDISFAZIONE UTENTI

Allegato 7.2 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

Data:

N	Grado di soddisfazione (barrare una sola casella)	Insuff. (1)	Suff. (2)	Discreto (3)	Buono (4)	Ottimo (5)
	LA GIORNATA IN STRUTTURA:					
1	Orario di alzata					
2	Igiene personale					
3	Scelta del proprio abbigliamento					
4	Prima colazione					
5	Attività di animazione					
6	Cibi serviti a pranzo e cena					
7	Orari di riposo					
	L'ASSISTENZA E LE CURE:					
8	Assistenza dei medici					
9	Assistenza degli infermieri					
10	Assistenza dei fisioterapisti					
11	Assistenza del personale ausiliario					
	I RAPPORTI CON IL PERSONALE:					
12	Gentilezza e disponibilità					
13	Capacità di ascolto					
	LA STRUTTURA:					
14	La sua stanza					
15	Il nucleo dove vive					
16	Gli ambienti comuni					
	VALUTAZIONI CONCLUSIVE:					
17	Si trova bene presso la nostra struttura?					
18	Intorno a Lei sente calore e accoglienza?					
19	Consiglierebbe la struttura ad un suo amico e conoscente?					



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 20 di 20

PROCEDURA SODDISFAZIONE UTENTI

Allegato 7.3 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARI

N	Grado di soddisfazione (barrare una sola casella)	Insuff. (1)	Suff. (2)	Discreto (3)	Buono (4)	Ottimo (5)
	COMFORT E ACCOGLIENZA DELLA STRUTTURA:					
1	La stanza di degenza					
2	Il nucleo di degenza					
3	Gli ambienti comuni					
	L'ASSISTENZA E LE CURE (Adeguatezza delle prestazioni):					
4	Assistenza dei medici					
5	Assistenza degli infermieri					
6	Assistenza dei fisioterapisti					
7	Assistenza del personale ausiliario					
	IGIENE E CURA DELL'UTENTE:					
8	Igiene personale					
9	Abbigliamento e cura della persona					
	RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'UTENTE:					
10	Rispetto riservato all'Utente					
11	Ascolto dell'Utente nei suoi bisogni					
12	Attenzione al controllo e alla custodia dell'Utente					
	I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE					
13	Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario e infermieristico					
14	Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico					
15	Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo					
	SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA					
16	Attività proposte dal servizio animazione					
17	Servizio di ristorazione					
18	Pulizia della struttura					
19	Guardaroba e lavanderia					
20	Parrucchiere					
21	Podologo					
22	Servizi amministrativi					
	VALUTAZIONI CONCLUSIVE.					
23	Ritiene che la struttura offra agli utenti calore e accoglienza?					
24	Consiglierebbe la struttura ad un suo amico o conoscente?					



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 21 di 20

PROCEDURA SODDISFAZIONE UTENTI

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la permanenza del suo congiunto presso la nostra struttura:

DATA:



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 22 di 20

Grazie per la collaborazione!

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI

Allegato 7.1 MODULO OSSERVAZIONI UTENZA

Sezione 1

Da compilare a cura dell'Utente/Familiare reclamante

DATA:.....

COGNOME:

NOME:

CITTA':

VIA/P.ZZA. N°:

TEL/CELL:

IN QUALITA' DI (Grado di parentela):

DELL'UTENTE SIG./ra:

ACCOLTO/A PRESSO IL NUCLEO:

Desidera evidenziare alla Direzione della struttura (esprimere l'oggetto della segnalazione):

FIRMA:.....

Sezione 2

Da compilare a cura del Referente Reclami

DATA:.....

AZIONI CORRETTIVE ATTUATE:

Firma Referente reclami

Firma Reclamante per presa visione e accettazione



R.S.A. I Poggetti

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 12

Del: 02/01/2022

Pagina 23 di 20

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs.196/2003 autorizza al trattamento dei dati personali di cui sopra.