

# FONDAZIONE "DON ANGELO COLOMBO" ONLUS

VIA ROSE N°1 – 25039 TRAVAGLIATO (BS)

TEL 030/660214 - FAX 030/6866911

Codice fiscale : 80019150178 – P. IVA : 01998380172

---



FONDAZIONE "DON ANGELO COLOMBO" - ONLUS  
TRAVAGLIATO (BS)

## CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato

# **CARTA DEI SERVIZI – Centro Diurno Integrato**

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) è ubicato al piano terra della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) gestita dalla Fondazione “Don Angelo Colombo” sita in Via Rose n. 1 a Travagliato; il Centro Diurno è annesso ed integrato con gli ambienti della Residenza e condivide con essa tutti gli spazi esterni di ritrovo e l’ampio giardino.

Il Centro Diurno Integrato è un servizio rivolto agli Anziani ed è finalizzato ad erogare assistenza integrativa a sostegno delle necessità della vita quotidiana. Promuove inoltre la cura delle relazioni e della socializzazione assicurando ai suoi Ospiti un’ulteriore possibilità di mantenimento della propria autonomia favorendo, tramite la valenza terapeutica della stimolazione cognitiva e relazionale, la possibilità di comunicare attraverso attività ludiche, ricreative e culturali.

Il C.D.I ha altresì lo scopo di supportare le famiglie nel prevenire lo stress psichico e fisico che l’insorgere di progressive necessità assistenziali e relazionali dell’Anziano e le moderne esigenze economiche e lavorative delle famiglie comportano, creando disequilibri che possono trovare un accettabile punto di equilibrio nel sostegno offerto dalle attività del C.D.I.. L’Anziano, frequentando il C.D.I., consente alla famiglia di vivere le necessità relazionali e lavorative durante il giorno e gode, rientrando in famiglia la sera, di una maggior serenità generale dell’ambiente domestico.

L’equipe del C.D.I. è composta da operatori professionisti dimensionati opportunamente per quantità e qualifica per rendere il miglior servizio all’Ospite. La compongono: il Responsabile-Coordiatore, il Medico, l’Infermiere Professionale, il Fisioterapista, l’Animatrice, gli Ausiliari Socio-Assistenziali. Fondamentale è la collaborazione richiesta ai familiari che avranno cura di sottoporre all’attenzione del personale della Struttura ogni informazione ritenuta utile circa le condizioni di salute, fisiche, psichiche e cognitive del proprio congiunto.

Il C.D.I. è disponibile sei giorni la settimana, dal lunedì al sabato con un orario continuato dalle ore 08.30 alle ore 17.30. E’ possibile, previa valutazione da parte del Responsabile-Coordiatore delle necessità dell’Ospite e delle esigenze generali relative all’organizzazione complessiva, la fruizione del servizio solo per alcuni giorni della settimana o per la mezza giornata.

## La giornata tipo

La giornata tipo degli Ospiti del Centro Diurno è la seguente:

La colazione, servita dalle ore 08.30 alle 09.00, è il momento dedicato ad accogliere l'Ospite, essa consiste in bevande calde (the' – caffè - latte) accompagnate da biscotti secchi o fette biscottate. Successivamente hanno inizio le attività animative o, per chi ne ha necessità, la fisioterapia. Laddove necessario, le attività animative ed educative saranno incentrate sull'orientamento ambientale, la stimolazione sensitiva e propriocettiva, la capacità espressiva e comunicativa, la cura delle relazioni interpersonali e della socializzazione, l'allenamento finalizzato al mantenimento e, dove fattibile, al recupero di semplici attività del vivere quotidiano.

La R.S.A. "Don Angelo Colombo" è dotata di un'ampia e attrezzata palestra ove vengono svolte sia le attività ginniche di gruppo che individuali. Per gli Ospiti che ne hanno necessità e che lo desiderano è disponibile il servizio di "bagno assistito" secondo un calendario organizzato dalle Caposala dei reparti.

L'alimentazione è un parametro fondamentale nella valutazione della "qualità della vita". Di essa devono essere considerati due aspetti: la salubrità dei cibi, per qualità, quantità, proporzione di nutrienti; la palatabilità, ovvero il sapore, il gusto, l'odore. Un'attrezzata cucina interna alla struttura, gestita da un'azienda esterna convenzionata con la Struttura, in collaborazione stretta con il Responsabile Sanitario e le Caposala valuta periodicamente la composizione dei menù garantendone la giusta variabilità stagionale e rotazione settimanale.

Il pranzo viene servito verso le ore 12.00 nella sala da pranzo del C.D.I. al piano terra.

E' possibile, in collaborazione col Medico e le Caposala, richiedere programmi dietetici personalizzati consistenti in regimi alimentari rispondenti alle più frequenti patologie e problematiche dell'Ospite anziano:

- dieta per Ospiti con problemi gastroenterologici;
- dieta per Ospiti con problemi diabetici;
- dieta semiliquida per Ospiti con problemi di masticazione/deglutizione

Terminato il pranzo, verso le ore 13.00, chi ne sente l'esigenza, può riposarsi sulle poltrone-relax allestite nell'apposito ambiente. In salone, per chi lo desidera, sono a disposizione per la lettura: libri, riviste e quotidiani. Un televisore di ampio formato è accessibile per chi intende seguire i programmi televisivi del pomeriggio. E' sempre possibile passare del tempo conversando col personale ed i volontari presenti in struttura.

Nel pomeriggio, alle ore 15.00 riprendono le attività di animazione e di fisioterapia.

Alle ore 16.00 è prevista una pausa per lo spuntino pomeridiano. Le attività di animazione sono programmate in base ai progetti individuali di assistenza e puntano a stimolare gli interessi vecchi e nuovi dell'Ospite sostenendo l'integrazione e la socializzazione e salvaguardando e valorizzando in tal modo le capacità residue di ogni Persona.

Alle 17.00 il personale Ausiliario provvede ai cambi intimi per gli ospiti che ne hanno necessità, affinché il rientro a casa di questi ultimi sia il più possibile tranquillo.

## **Procedura di ingresso**

La struttura può accogliere persone anziane di entrambi i sessi ultrasessantenni parzialmente autosufficienti e non, in regime semiresidenziale. Possono essere inseriti anche soggetti infrasessantenni qualora presentino patologie croniche degenerative.

Per l'accesso al C.D.I. è necessario presentare apposita domanda di accoglimento da parte dell'interessato o di un familiare corredata della scheda sanitaria compilata dal medico curante. La modulistica è disponibile presso l'Ufficio Amministrativo della R.S.A. "Don Angelo Colombo" e deve essere inoltrata direttamente alla Direzione Generale della R.S.A., che provvede a sottoporla al Responsabile Medico e al Responsabile-Coordiatore del C.D.I..

Quest'ultimo, previo colloquio con la famiglia e con l'ospite per un'attenta raccolta di informazioni e una presentazione reciproca tra ospite – famiglia – centro, preso atto della valutazione circa la compatibilità del candidato espressa dal Responsabile Medico, programma l'inserimento in Struttura o comunica alla famiglia le motivazioni che sostengono l'incompatibilità del candidato. Al momento dell'ingresso effettivo l'Ospite viene sottoposto a visita medica, per poter raccogliere i dati anamnestici, sociali ed in generale tutte le informazioni che saranno utili all'equipe per conoscere l'utente, la famiglia e per garantire un inserimento il più agevole possibile.

In seguito il Medico, in collaborazione con il Responsabile-Coordiatore del C.D.I. e con le altre figure professionali operative sul servizio, elabora un piano di assistenza individuale che prevede una programmazione di interventi personalizzati per ciascun Ospite, nel rispetto e salvaguardia della dignità, personalità, formazione socio-culturale e dello stato di salute di ciascun utente.

Tutti i dati raccolti nelle visite e colloqui sopra descritti contribuiscono alla stesura del fascicolo sanitario e sociale dell'Ospite, sul quale vengono registrati tutti gli eventi significative della condizione bio-psico-sociale di ogni utente durante tutta la permanenza nel servizio.

Qualora la domanda di inserimento presso il C.D.I. non possa essere immediatamente soddisfatta a causa della mancanza di posti disponibili essa viene collocata in apposita lista d'attesa.

La gestione delle richieste in lista d'attesa si fonda sui sottoindicati criteri elencati in ordine decrescente di importanza:

- la gravità dei bisogni assistenziali tenuto conto anche della situazione familiare, sociale e relazionale;
- la residenza nel Comune di Travagliato;
- la residenza nei Comuni del Distretto ASL di Gussago;
- l'ordine cronologico di presentazione della domanda;
- l'età.

Per i Residenti in Travagliato al momento della domanda, verrà prioritariamente considerata la gravità, valutata dal medico ed eventualmente dall'assistente sociale comunale a cui il medico si sia rivolto, dei bisogni assistenziali; per i candidati non residenti, varrà la stessa procedura effettuata nel proprio Comune. In caso di pari gravità a parere delle predette figure, si prenderà in considerazione la residenza, accordando la preferenza nell'ordine:

- ai residenti nel Comune di Travagliato,
- ai residenti fuori Travagliato ma nel Distretto di Gussago,
- residenti nell'ambito fuori Distretto.

In relazione ai suddetti criteri si stabilisce un ordine della lista d'attesa, che è suscettibile di continui aggiornamenti.

Quando si rende libero un posto presso il C.D.I., il Responsabile-Coordiatore, d'intesa con la Direzione Generale e con il Responsabile Medico della R.S.A., lo rende noto al primo nominativo della graduatoria ed, eventualmente, all'assistente sociale del Comune di Residenza. Nel caso di indisponibilità di questi ad occuparlo si darà luogo allo scorrimento della graduatoria stessa.

Se l'ospite ha necessità, per qualsiasi motivo, di rimanere assente per più di tre settimane la famiglia deve comunicarlo al Responsabile-Coordiatore; in mancanza di tale comunicazione il posto potrà essere assegnato al primo nominativo in lista d'attesa e l'utente che lo ha liberato per poter riaccedere al Centro dovrà ripresentare la domanda. Il reinserimento presso il Centro Diurno o la collocazione in lista d'attesa dopo un periodo di assenza debitamente giustificato, potrà avvenire senza la presentazione di nuova domanda sempre che il medico di base possa certificare e certifichi che le condizioni della persona non hanno subito significativi mutamenti dal momento del precedente ingresso in Struttura.

## **I costi del servizio**

La rette giornaliere, differenziate secondo la tipologia di frequenza, sono stabilite e aggiornate con provvedimento dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Le famiglie potranno scegliere, tra quelle previste, le modalità di presenza al C.D.I. che meglio si adattino alle rispettive esigenze ed a quelle della persona che usufruisce concretamente della struttura.

Le prestazioni di fisioterapia, prove della glicemia, della pressione arteriosa, iniezioni intramuscolari, erogate dalla RSA, sono comprese nelle rette. I farmaci prescritti dal medico di base ed i presidi per l'incontinenza non vengono messi a disposizione, ma le famiglie degli utenti provvederanno a farli avere alla Struttura Stessa.

Se richiesto viene fornita, a pagamento dei fruitori, la prestazione del/della parrucchiere/a.

I costi e le modalità di versamento sono precisamente indicati nell'allegato prospetto rette.

## **Rapporti con gli utenti**

È possibile visitare il Centro Diurno Integrato previo appuntamento col Responsabile-Coordiatore Educatore Professionale Sanitario Chiappa dott. Adriano telefonando al n. 030-2065035 oppure n. 030-660214 (centralino).

Il Centro Diurno ed i servizi da Esso offerti sono descritti sul sito internet dell'Asl di Brescia.

Tutti gli operatori della Struttura sono dotati di un cartellino di riconoscimento riportante foto, nome, cognome e qualifica rivestita affinché, sia gli ospiti sia i relativi famigliari ne possano individuare subito il ruolo.

Il personale è posto a conoscenza delle diverse problematiche di e modalità d'approccio con ciascun ospite attraverso il P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato), che viene organizzato ogni mese dal Responsabile-Coordiatore in collaborazione con il Medico. Al P.A.I. partecipano tutti gli operatori poiché, tramite la collaborazione delle diverse figure professionali, è possibile compilare le specifiche schede degli ospiti.

L'utilizzo di Protocolli Assistenziali garantisce agli utenti un elevato standard assistenziale. Attualmente vengono applicati i seguenti Protocolli:

- igiene e cura dell'ospite;
- somministrazione alimenti e bevande;
- incontinenza;
- lesioni da decubito;
- utilizzo mezzi di contenzione fisica;
- rischio di cadute;
- emergenza.

Annualmente a tutti gli Ospiti ed ai familiari di riferimento verrà consegnato un “Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione” (di cui un fac-simile è allegato alla presente Carte dei Servizi), al fine di consentire alla Fondazione di verificare qualità ed efficacia dei servizi prestati.

La valutazione delle risposte ai predetti questionari, raccolti nelle apposite cassetine, verrà resa nota tramite apposito bollettino.

### **Procedura di dimissione**

L'utente è dimesso dal servizio:

- per volontà propria o dei familiari che lo assistono;
- per iniziativa del Medico del Centro quando le condizioni psico-fisiche dell'ospite sono divenute incompatibili con il regime della Struttura;
- in caso di assenza ingiustificata eccedente le tre settimane di durata;

L'avvenuta dimissione non preclude mai la presentazione di una nuova domanda di inserimento presso il C.D.I.

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

### **Introduzione**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

## **La persona anziana al centro di diritti e di doveri.**

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

### **La persona ha il diritto**

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

di vivere con chi desidera.

di avere una vita di relazione.

### **La società e le Istituzioni hanno il dovere**

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

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

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

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

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

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

## SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Una volta all'anno viene fornito agli Ospiti il questionario allegato alla presente Carta dei Servizi, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli ospiti stessi o delle loro famiglie.

Ad ogni livello di soddisfazione viene attribuito un punteggio, e precisamente:

Eccellente:	10 punti
Buono:	8 punti
Sufficiente:	6 punti
Insufficiente:	0 punti.

I questionari devono essere depositati nelle apposite cassettoni.

Entro un mese dal ricevimento di tutti i questionari compilati, si effettua la somma dei relativi punteggi.

I risultati saranno comunicati attraverso apposito bollettino



# FONDAZIONE "DON ANGELO COLOMBO" O.N.L.U.S.

VIA ROSE N°1 – 25039 TRAVAGLIATO (BS)

TEL 030/660214 - FAX 030/6866911

Codice fiscale : 80019150178 – P. IVA : 01998380172

Travagliato,

Caro/a Signore/Signora

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni ed il servizio che ha ricevuto presso il nostro Centro Diurno ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli utenti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è anonimo. E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore in reparto.

**ISTRUZIONI:** metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare. Nel caso il paziente non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente che l'ha maggiormente assistito durante il periodo trascorso nel Centro.

Paziente \_\_\_\_\_

Parente \_\_\_\_\_

Grado di parentela \_\_\_\_\_

1. Come giudica l'accoglienza in struttura?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

2. Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (Attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

Personale socio-assistenziale

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Personale sanitario

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

3. *Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?*
- Eccellente*
  - Buono*
  - Sufficiente*
  - Insufficiente*
4. *Considera che il livello delle cure ricevute in Struttura sia:*
- Eccellente*
  - Buono*
  - Sufficiente*
  - Insufficiente*
5. *Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in Sua presenza, è stato*
- Eccellente*
  - Buono*
  - Sufficiente*
  - Insufficiente*
6. *Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?*
- Eccellente*
  - Buono*
  - Sufficiente*
  - Insufficiente*
7. *Come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?*
- Eccellente*
  - Buono*
  - Sufficiente*
  - Insufficiente*
8. *Come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?*
- Eccellente*
  - Buono*
  - Sufficiente*
  - Insufficiente*
9. *Come valuta la disponibilità dei servizi (parrucchiere, barbiere, manicure, pedicure, telefono, servizi religiosi)?*
- Eccellente*
  - Buono*
  - Sufficiente*
  - Insufficiente*
10. *Come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?*
- Eccellente*
  - Buono*
  - Sufficiente*
  - Insufficiente*

11. Come valuta il grado di igiene degli ambienti?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

12. Come considera il rispetto del silenzio diurno durante le ore di riposo?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

13. Come considera il grado di confort degli ambienti e il grado di adeguatezza degli arredi?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

14. Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

15. In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestiario, alimentazione, igiene)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

16. Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in Sua presenza, è stato

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

A. Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti:

---

---

B. Cosa ha apprezzato maggiormente?

---

---

C. Quali cose considera negative?

---

---



# FONDAZIONE "DON ANGELO COLOMBO" O.N.L.U.S.

VIA ROSE N°1 – 25039 TRAVAGLIATO (BS)

TEL 030/660214 - FAX 030/6866911

Codice fiscale : 80019150178 – P. IVA : 01998380172

## MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Egregio Signore/Gentile Signora

se ritiene che questo Centro Diurno integrato non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali o gli standard indicati nella Carta dei Servizi, La invitiamo a compilare il presente modulo e a riconsegnarlo al personale dell'Ufficio Amministrativo della R.S.A. "Don Angelo Colombo".

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile. Se lascerà il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire le Sue osservazioni o i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

Motivo del reclamo/segnalazione \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data dei fatti segnalati \_\_\_\_\_

Suggerimento \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Richiesta di incontro con \_\_\_\_\_

Cognome .....Nome.....

Indirizzo.....

Tel.....

Data di consegna del modulo.....



# FONDAZIONE "DON ANGELO COLOMBO" O.N.L.U.S.

VIA ROSE N°1 – 25039 TRAVAGLIATO (BS)

TEL 030/660214 - FAX 030/6866911

Codice fiscale : 80019150178 – P. IVA : 01998380172

## PROSPETTO RETTE GIORNALIERE CENTRO DIURNO INTEGRATO

SOGGIORNO GIORNATA INTERA	8.30 – 17.30	EURO 22.00
SOGGIORNO MEZZA GIORNATA	8.30 – 13.30/13.30 – 17.30	EURO 17.00
OSPITALITA' NOTTURNA	17.30 – 08.30	EURO 57.00
SOGGIORNO GIORNATA INTERA E OSPITALITA' NOTTURNA		EURO 79.00

## PROSPETTO TARIFFE PARRUCCHIERE/BARBIERE

PIEGA PARRUCCHIERA	EURO 8.50
TAGLIO + PIEGA PARRUCCHIERA	EURO 14.50
TAGLIO BARBIERE	EURO 9.00