

Carta Servizi

Fondazione San Giuseppe Moscati—Via Orti 27—20122 Milano
Tel: 0255190206—Fax: 025517754—Mail: info@fondazionemoscati.it



“Non la scienza, ma la carità ha trasformato il mondo in alcuni periodi; e solo pochissimi uomini son passati alla storia per la scienza.

Ma tutti potranno rimanere imperituri, simbolo dell'eternità della vita, in cui la morte non è che una tappa, una metamorfosi per un più alto ascenso, se si dedicheranno al bene.”

S. Giuseppe Moscati

Carta Servizi:
Presentazione

*Gentili ospiti e cortesi famiglie,
benvenuti.*

Con questo opuscolo presentiamo la nostra Carta dei Servizi, sperando possa essere utile ad illustrare le attività che la Fondazione San Giuseppe Moscati offre ai Suoi pazienti.

La nostra Carta dei servizi nasce per far conoscere alle famiglie lo sguardo professionale ed umano all'interno della struttura: è uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi; descrive le finalità, i modi ed i criteri attraverso cui i molteplici servizi vengono erogati agli ospiti; presenta modalità e tempi di partecipazione; illustra le attività e gli spazi che l'utente ha a sua disposizione.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti, ragione per la quale troverete – allegata alla carta servizi – la “scheda dei suggerimenti”, sia un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati dalla Fondazione ed alle modalità di erogazione degli stessi.

Nel ringraziarVi per il tempo dedicato alla lettura, ricordiamo che siamo a Vostra completa disposizione per qualsiasi ulteriore necessità ai recapiti riportati nelle pagine successive

La Direzione

Carta Servizi:

Indice

La storia della Fondazione Moscati.....	4
Come raggiungere la Fondazione Moscati	6
Lo staff	7
Le caratteristiche dei nostri ospiti	8
Le modalità di accesso	9
La Residenza: i servizi che offre	10
La Ristorazione	14
Fornitura di farmaci e presidi	15
La giornata tipo	16
Il Progetto individuale (PAI e PI)	17
Visite e comunicazioni con le famiglie	18
L'Amministrazione di sostegno	20
Le rette	21
Come richiedere il fascicolo personale	22
Permessi di uscita, dimissioni, trasferimenti	23
Ultime comunicazioni	24
Allegati	25

NB: dal 01/04/2024 sono in vigore i seguenti orari di apertura ai visitatori:

Da LUNEDI' a DOMENICA (festività comandate comprese)

09:00 —12:00

15:00—18:00

18:45—19:45

Si ricorda, inoltre, ch     fatto obbligo indossare mascherina FFP2 alla presenza degli ospiti.

Carta Servizi:

La storia della Fondazione Moscati

La Fondazione San Giuseppe Moscati nasce il 29 marzo 1989 da un gruppo di medici e professionisti, alcuni dei quali non direttamente provenienti dall'ambiente sanitario. Pochi mesi dopo la sua costituzione, rileva -da un ordine religioso- la proprietà e la gestione dell'attuale immobile di Via Orti 27 a Milano (la Casa, già allora, era un luogo di accoglienza per anziani).



Grazie ad ingenti lavori di ristrutturazione, svoltisi in più riprese in modo da non dover costringere gli ospiti presenti al trasferimento temporaneo presso altre strutture, la ricettività cresce fino agli attuali 78 posti letto. Vengono allestiti gli uffici, la palestra, i servizi ed un Centro medico ambulatoriale polispecialistico, al quale collaborano tutt'oggi una settantina di specialisti che dispongono di moderne attrezzature diagnostiche.



Nel 1998, adeguandosi alla nuova normativa, la Casa di accoglienza ed il poliambulatorio acquistano un diverso assetto operativo e giuridico: la Fondazione assume la qualifica di ONLUS (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale), mentre il Centro medico passa in gestione alla Cooperativa S. Giuseppe Moscati.

- Nel 2003 viene aperto il Centro Diurno Integrato, un'occasione per 15 anziani di essere assistiti quotidianamente da personale qualificato e di trascorrere l'intera giornata in compagnia, per poi poter tornare al domicilio alla sera.



- Nel 2012 viene inaugurato il quarto piano, strutturato sia per estendere la capienza della Fondazione di ulteriori 10 posti letto, sia per offrire agli ospiti un grande salone polifunzionale per lo svolgimento delle attività di gruppo. Il quarto piano è anche sede di conferenze, momenti formativi, occasioni ludiche (es: tombolata degli ospiti) e feste (concerti, celebrazioni per anniversari della Fondazione, cene “a tema” per il personale o per gli ospiti)



2013



- Nel 2015, infine, la Fondazione Moscati inizia —in collaborazione con il Comune di Milano e con le Suore di Carità dell'Assunzione – l'esperienza dell'assistenza domiciliare (erogata a mezzo di figure ASA e OSS).

L'esperienza della Fondazione San Giuseppe Moscati è particolare e completa: all'attività di accoglienza e di assistenza degli anziani è infatti associata, fin dall'inizio, quella del Centro medico, in grado di offrire agli ospiti – oltre che ai pazienti esterni – le necessarie prestazioni mediche specialistiche senza costringerli a trasferirsi in altre strutture per visite, esami o brevi ricoveri.

Carta Servizi:

Come raggiungere la Fondazione Moscati

La Fondazione Moscati si trova nel cuore di Milano, AREA C, in una delle vie storiche della città: Via Orti, civico 27.



Via Orti, 1919



Via Orti 2021



- Metropolitana linea 3 -gialla, fermata Crocetta o Porta Romana (via Orti si trova esattamente a metà tra le due fermate).
- Tram 16-9.
- Tangenziale Est (uscita MI-Corvetto-Centro città)

*Nelle vicinanze della Fondazione Moscati sono disponibili parcheggi custoditi a pagamento.

Carta Servizi:

Lo Staff della Fondazione Moscati

COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	
Presidente	Andrea Franzetti
Vice Presidente (Legale Rappresentante)	Carlo Bosello
Presidente Onorario	Prof. Angiolino Bigoni
<i>Consiglieri</i>	
	Massimo Montemerlo
	Andrea Missiroli
	Paolo Alberto Polizzi
	Giuseppe Paterlini
	Luca Casati
	Michele Vignali
<i>Revisori</i>	
	Angelo Colli Lanzi
	Davide Carelli
	Alfonso Benedetto
LA DIREZIONE	
Direttore Sanitario	Carlo Alberto Stangalini
Direttrice Struttura	Lara Bilardo
Direttore Amministrativo	Giacomo Rocca
<i>Responsabile dell'assistenza</i>	
Caposala	Laura Abbati
<i>Servizi generali</i>	
Responsabile manutenzione	Giovanni Schembri

Carta Servizi:

Le caratteristiche dei nostri ospiti

In RSA sono accolti, previa valutazione multidimensionale, soggetti adulti fragili (malati cronici, pazienti totalmente o parzialmente non autosufficienti, anziani con ridotta o completa perdita dell'autonomia, soggetti affetti da disturbi cognitivi lievi/moderati) in condizioni di stabilità clinica e con necessità di trattamenti riabilitativi, di mantenimento funzionale o di assistenza nelle capacità di base. Sono pazienti difficilmente assistibili a domicilio o in altri setting di maggiore o minore intensità.

Le persone arruolabili in RSA presentano necessità di un livello di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato a quello di assistenza tutelare ed alberghiera.

La Fondazione San Giuseppe Moscati dispone di 78 posti letto suddivisi e organizzati in 4 nuclei.

Le camere sono a due letti, tutte con servizi in camera, campanelli di emergenza, doccia, televisione, telefono ed aria condizionata. Tutte le camere possiedono dotazioni strumentali adatte ad accogliere anziani con rilevanti problemi assistenziali e sanitari: i letti sono ad altezza variabile, a tre snodi e con sponde di protezione a scomparsa, provvisti di dispositivi per la chiamata degli operatori. In ogni stanza è predisposto l'attacco per l'ossigeno e per l'aspirazione.

Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati.

Su ogni nucleo si ritrovano: il locale per bagno assistito (dotato di vasca per immersione totale), l'infermeria di piano e il locale controllo, la cucina attrezzata di piano / la tisaneria e gli spazi soggiorno/ gioco-TV/ spazio collettivo



Carta Servizi:

Le modalità di ricovero

La richiesta di accesso alla RSA avviene o attraverso la procedura di accesso ordinario (richiesta del diretto interessato, del familiare o dei servizi sociali) o per dimissione protetta/programmata

La presentazione della domanda di ricovero è da effettuarsi a mezzo delle schede “sanitaria e socio-anagrafica” appositamente disposte da Regione Lombardia per tutte le RSA Accreditate.

La scheda sanitaria deve essere compilata dal MMG (o da medico specialista). La scheda socio-anagrafica, invece, può essere compilata direttamente dal paziente o da suo familiare.

Una volta valutata, la pratica viene inserita in lista di attesa. In essa rientrano i nominativi dei pazienti che presentano i requisiti di eleggibilità, in base al criterio dell'urgenza clinica, psicologica, familiare o a quello cronologico di presentazione della domanda.

Un paziente può presentare contemporaneamente i seguenti criteri di eleggibilità:

- Abilità di base compromesse tanto da determinare la completa o parziale non autosufficienza
- Quadro clinico caratterizzato da comorbilità tali da non richiedere, però, cure intensive ospedaliere o sub-acute;
- Condizioni socio-ambientali che non consentono la permanenza al domicilio seppur con il supporto dei servizi domiciliari o semi-residenziali;
- Situazione familiare fortemente compromessa (a livello psicologico) dalla situazione patologica dell'ospite

Le schede per la domanda di ricovero (sia sanitaria, sia socioanagrafica) possono essere scaricate dal sito: www.fondazionemoscati.it o, in alternativa, possono essere ritirate presso la Reception della Fondazione Moscati (dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 19.00). Le schede compilate, infine, potranno essere rese, in busta chiusa, presso la medesima reception o inviate, a mezzo mail, ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica: info@fondazionemoscati.it , larab@fondazionemoscati.it

Insieme alle schede, dovranno essere consegnati i seguenti documenti (in fotocopia): carta di identità in corso di validità; tessera sanitaria; eventuale certificato esenzione ticket e certificato invalidità

Carta Servizi:

La Residenza Sanitaria: i servizi che offre

Servizio medico, infermieristico e assistenziale di base

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone anziane ospitate presso la Fondazione. Il servizio opera attraverso la valutazione multidisciplinare delle condizioni psicofisiche dell'ospite all'ingresso in struttura e nell'individuazione di terapia e cura più adeguate alle necessità del paziente durante la degenza.

Ogni ospite possiede un personale Fascicolo Sanitario Sociale nel quale vengono registrate valutazioni, terapie, obiettivi di cura e annotazioni psicologiche rilevanti del paziente. Secondo indicazione del Direttore Sanitario, può essere inoltre richiesta la consulenza specialistica di medici del Poliambulatorio Moscati.

Il ricorso all'ospedalizzazione avviene solo per le situazioni di tale gravità da non essere diversamente assistibili.

L'équipe socio-sanitaria si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi personali di ciascun ospite nelle seguenti aree: autonomia, livello cognitivo, abilità motorie, sicurezza personale, situazione clinica, dolore, stato della cute, alimentazione.

L'assistenza è assicurata 24 ore su 24. Tutto il personale addetto all'assistenza è in possesso del relativo attestato di qualifica professionale ed opera nel rispetto dei protocolli assistenziali. L'ospite non allettato viene quotidianamente vestito con il proprio abbigliamento da giorno. La comunicazione con le famiglie è sempre garantita, da parte del personale sanitario, ad ogni evento significativo della quotidianità dell'ospite. Per ulteriori informazioni (non legate, cioè, ad eventi per i quali è già prevista la comunicazione su diretta iniziativa della Fondazione), il personale di reparto (medici, Caposala, Infermieri professionali e Coordinatori OSS) è a disposizione per colloqui con i familiari previa richiesta telefonica.



Animazione e Arteterapia

Il servizio costituisce un momento forte di riferimento all'interno della RSA per le condizioni psicologiche, relazionali ed affettive degli ospiti. Sono previste attività molteplici per permettere all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità e di valorizzare le proprie capacità.



2012



2009

Altri obiettivi del servizio sono quelli di favorire ed ampliare – laddove gradito dall'ospite- la possibilità di rapporti interpersonali, nonché di consentire una partecipazione libera e personalizzata ad ogni attività.

L'Arteterapia è uno dei servizi del settore educativo e riabilitativo della Fondazione Moscati. L'arteterapeuta interviene sia a livello individuale, sia di piccolo gruppo, per aiutare l'ospite a comunicare, a ritrovare un'immagine di sé, a sperimentare nuove dimensioni cognitive, ad affinare le abilità oculo manuali e la motricità fine.



2021

Fisioterapia e terapia occupazionale



Il servizio si prende cura degli ospiti programmando interventi mirati e atti alla cura, alla prevenzione e alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali. E' attivo, in forma continuativa con il servizio di fisioterapia, anche un laboratorio motorio.

All'interno delle attività proposte da quest'ultimo, sono pensati momenti di ginnastica dolce di gruppo, deambulazione assistita e rieducazione motoria per pazienti con minima compromissione motoria o per pazienti che necessitino interventi motori integrativi a quello fisioterapico.

I giornali e la biblioteca

Per chi lo desidera, un addetto della RSA provvede a recapitare quotidiani e settimanali agli ospiti. Esiste anche una piccola biblioteca interna; per il prestito e la consultazione dei libri in essa raccolti, occorre rivolgersi al servizio di animazione.

Parrucchiere / pedicure



2009

All'interno della RSA un apposito spazio è adibito ed attrezzato per parrucchiere e servizio di manicure e/o pedicure; gli ospiti usufruiscono gratuitamente di un intervento mensile. Lo stesso deve essere programmato con la Caposala.



2021

Servizio Religioso



Il servizio religioso cattolico, presente presso la Fondazione San Giuseppe Moscati, garantisce la celebrazione della S. Messa due giorni alla settimana (comprese le altre funzioni liturgiche, come il triduo pasquale, le Messe di precetto...).

È un servizio che intende aiutare la persona a vivere con serenità e dignità questo momento della vita e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi.

La presenza dei Sacerdoti si caratterizza con l'ascolto, la vicinanza, il dialogo e l'attenzione alle diverse problematiche delle persone presenti e con la celebrazione dei Sacramenti. Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli ospiti aderenti ad altre religioni possono chiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.

Il volontariato

La Direzione promuove e valorizza l'attività di volontariato per concorrere al mantenimento, nell'ospite, di interesse ad una socialità viva e positiva.

Inoltre, contribuendo all'organizzazione di momenti ricreativi, gite, vacanze, uscite a teatro, valorizza ed incrementa la cultura della solidarietà.



2013

In Fondazione Moscati è possibile anche partecipare ad alcune delle attività ricreative/educative in qualità di “volontario particolare” se vengono soddisfatte alcune condizioni (es: persona interessata all'ingresso in RSA e che ha già presentato formale domanda ma non può entrare per mancanza di posto, autosufficiente ma con problematiche sociali – come esposte in sede di primo colloquio conoscitivo). Per tali “volontari particolari” viene compilata la scheda volontario (come per ogni altro intervento di caritativa) e, a discrezione della Direzione e dell'equipe sociale, viene definita l'attività nella quale inserire il richiedente.

La lavanderia

Per quanto concerne il lavaggio e stiratura dei capi di abbigliamento degli ospiti, la Fondazione ha stipulato, a far data dal 1 gennaio 2024, una convenzione con una lavanderia esterna.

La convenzione prevede un rimborso a canone fisso mensile di euro 49,00 che include anche il lavaggio della biancheria intima e notturna (pigiami). La formula di rimborso a canone rende certo il costo, indipendentemente dal numero di capi inviati per il lavaggio.



Il servizio è facoltativo: le famiglie interessate dovranno segnalare la propria adesione in fase di stipula del contratto di ingresso. Le famiglie che, invece, non intendono avvalersi del servizio di lavanderia esterna, provvederanno autonomamente al ritiro della biancheria e dei capi di abbigliamento del proprio caro.

Il servizio interno, gratuito, prevede solo riordino degli armadi e guardaroba. .

Carta Servizi: *La Ristorazione*

Il servizio di ristorazione è interno alla struttura. La cucina centrale è attiva dalle 7.30 alle 20:00. Il cuoco, in sinergia con il Direttore Sanitario (per indicazioni relative a LARN e diete specifiche), elabora i menù tenendo conto sia delle corrette tabelle nutrizionali e delle rispettive grammature, sia delle preferenze e dei gusti generali più comuni fra gli ospiti.

L'idratazione è garantita agli ospiti attraverso la proposta plurigiornaliera di acqua o succhi.

Durante l'anno si alternano un menù estivo ed uno invernale, con 4 settimane "tipo" per ciascuno. Ogni giorno vengono proposte varianti al menù principale per soddisfare le esigenze degli ospiti. Diete speciali sono previste per ospiti con particolari necessità nutrizionali: "formati" differenti (tritato, omogeneizzato) sono riservati a pazienti con difficoltà nella masticazione, mentre veri e propri menù appositi (piatti preparati con macchinario idoneo) sono dedicati a pazienti affetti da disfagia.

Coloro che hanno difficoltà ad alimentarsi autonomamente vengono aiutati dal personale in servizio. Laddove la Caposala ed il Direttore Sanitario lo ritenessero necessario per particolari esigenze/caratteristiche del paziente, il familiare potrà essere autorizzato all'imbeccamento.



La cucina della Fondazione Moscati rispetta tutte le normative previste dai manuali HACCP ed è sottoposta a periodici controlli che riconfermano puntualmente le caratteristiche di affidabilità dei preparati, igiene degli ambienti e salute degli alimenti.

Carta Servizi:

Fornitura di farmaci e presidi

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e prescritti dal medico (compresi i farmaci in fascia C ed oppiacei), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità, sacche e deflussori.

La RSA fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate).

Sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per Ospiti che adottano particolari regimi alimentari.

Sono invece a carico del SSN ausili sanitari personalizzati quali ventilatori e supporti avanzati per la respirazione, pompa e sacca per la nutrizione enterale, carrozzina personalizzata e deambulatore.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, quando possibile, vengono eseguiti direttamente all'interno del Poliambulatorio Moscati, dove sono presenti quasi tutte le specialità e dove sono presenti apparecchiature tecnologiche che consentono l'esecuzione di esami strumentali (ad eccezione di quelli che prevedono la presenza di un laboratorio schermato. es: RM, TAC, RX).

Nel caso in cui la visita specialistica o l'esame diagnostico non possano essere effettuati direttamente presso il Poliambulatorio, gli stessi vengono richiesti dal medico della Residenza tramite Servizio Sanitario Nazionale e la prenotazione/gestione dell'appuntamento è totalmente affidata alla Caposala della RSA.



2021

Carta Servizi:

La giornata tipo

L'organizzazione della giornata dell'ospite è pensata tenendo in considerazione le attività di ognuno, al fine di rispettare le esigenze e le tempistiche di ogni singolo.

MATTINA

La giornata inizia con il risveglio. L'orario varia in base alle esigenze dell'ospite e/o al suo piano di attività giornaliere. Al risveglio seguono le operazioni d'igiene personale. L'ospite viene poi accompagnato in sala da pranzo per la colazione (solo per gli ospiti con necessità particolari, la stessa viene servita in camera da letto e l'operatore resta per aiuto).

Dopo la colazione, iniziano le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, le attività di animazione, di socializzazione e dialogo (ove possibile).



2012

POMERIGGIO

Dopo il pranzo, che avviene tra le ore 12:00 e le ore 13:00, l'ospite viene accompagnato in camera per un riposo pomeridiano. A metà pomeriggio viene servita la merenda.

La restante parte della giornata prevede la partecipazione a nuove attività di animazione o la prosecuzione dei trattamenti di fisioterapia (per coloro che, nel planning personale, hanno tali attività programmate nelle ore pomeridiane).



2017

SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.30-19:00. Al termine della stessa, gli ospiti vengono supportati per la preparazione al riposo notturno.

Per gli ospiti che lo desiderano, dopo cena c'è la possibilità di intrattenersi nel soggiorno per guardare la televisione.

*Carta Servizi:**I Progetto individuale (PAI e PI)*

Ogni attività riferita all'Ospite viene definita all'interno di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui l'ospite viene preso in carico dalla struttura, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire con puntualità il suo quadro clinico, motorio, psicologico e sociale. Sulla base dei dati emersi viene stesa (entro una settimana dall'ingresso), una prima programmazione provvisoria degli obiettivi e delle attività da effettuarsi nel primo mese di degenza.

Al termine dei 30 gg, l'équipe stila il vero e proprio Piano assistenziale e il contemporaneo Progetto Individuale, dove vengono sintetizzate la situazione sanitaria dell'anziano, i suoi obiettivi e le sue attività suddivise per area (area assistenziale, area motoria, area psicosociale, area clinica, area stabilità: peso corporeo, sicurezza, dolore e cute).



2010



2021

Il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi, viene condiviso con l'ospite stesso (laddove possibile) e con i suoi familiari, nel rispetto del principio di condivisione del progetto di cura.

In mancanza di cambiamenti significativi nel paziente che possano indurre l'équipe ad una rivalutazione anticipata degli obiettivi, il PAI ed il PI vengono aggiornati semestralmente.

Carta Servizi:

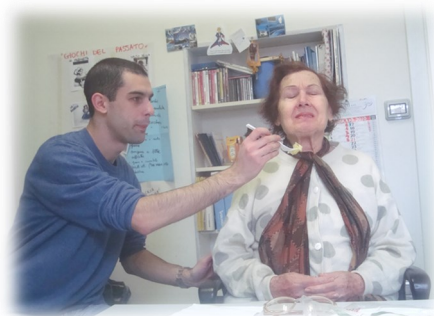
Visite e comunicazioni con le famiglie

L'accesso per le visite agli ospiti è autorizzato tutti i giorni, dal lunedì alla domenica (festività comprese), dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00 e dalle ore 18:45 alle ore 19:45 (vedere note a pag. 3).

Esigenze di visita particolari sono da concordarsi direttamente con la Direzione Sanitaria; solo previa autorizzazione della stessa verrà consegnato alla famiglia quanto utile per accedere ai locali della Fondazione fuori dagli orari indicati.

La famiglia partecipa alla vita della casa ed è da considerarsi la prima e naturale risorsa per la persona anziana nella continuità dei rapporti, specie di tipo affettivo. E' però necessario, per la serenità e per la tutela di tutti gli ospiti, che gli ingressi dei familiari seguano una serie di indicazioni che disciplinino le visite nell'interesse dell'ospite—in particolare- e della vita di comunità—in generale.

- E' vietato lasciare oggetti taglienti (forbici, coltelli, lamette etc) in gestione all'Ospite o in sua vicinanza .
- Eventuali oggetti personali degli ospiti, purchè oggetti di piccole dimensioni (Es: quadri, cofanetti... No: comodini, cassettiere, etc...), possono essere consegnati in ingresso per poter personalizzare la camera del proprio caro.
- Si consiglia di confrontarsi con l'equipe educativa per l'utilizzo di dispositivi elettronici (es: cellulari o tablet) al fine di personalizzare anche gli interventi dell'area sociale.
- E' vietato introdurre alimenti nelle stanze degli ospiti (per evitare un consumo scorretto degli stessi da parte del paziente o inconvenienti di altra natura). Se il proprio caro ha abitudini alimentari particolari (es: gradisce solo biscotti di marca e tipologia non presenti in Fondazione, consuma con una certa frequenza cioccolatini o caramelle, etc...), la famiglia è tenuta a segnalarlo agli operatori di piano e a consegnare agli stessi gli alimenti portati da casa per l'ospite, al fine di poterli conservare nelle cucine e distribuirli al paziente in modo controllato.



2010

- Si sottolinea che gli ospiti presenti in struttura sono persone fragili e spesso affette da patologie comportamentali gravi. Pertanto, anche se un ospite può sembrare autosufficiente ed orientato nelle sue richieste, questo potrebbe non essere un dato certo. I familiari sono perciò tenuti ad assistere solo il proprio caro durante la visita. Le esigenze di altri ospiti sono da porre all'attenzione degli operatori in turno per non rischiare di interferire, seppure mossi da buone intenzioni, con gli interventi delle figure preposte.
- Il caregiver è obbligato ad avvisare la struttura se delega persone estranee alla famiglia per la visita al proprio caro. Resta inteso che nessuna figura può interferire con le attività della struttura o sostituirsi agli operatori nell'assistenza di base
- Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento con i familiari o con il tutore (AdS, curatore...) dell'ospite. I familiari dell'ospite (o tutore, AdS, Procuratore Generale, curatore...), quindi, dovranno indicare il proprio recapito (indirizzo, telefono, mail, fax) ed ogni successiva variazione, al responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Direttrice) o al servizio di animazione.

- **Gestione dei suggerimenti/reclami**

Qualsiasi suggerimento e/o reclamo può essere presentato alla Direzione inviando una mail all'indirizzo: direzionemoscati@fondazionemoscati.it. Successivamente alla presentazione del suggerimento/reclamo, la Direzione si riunirà in équipe per esaminare ogni singolo caso, provvedendo ad adottare tempestivamente i provvedimenti necessari.

E' inoltre prevista la possibilità di fornire reclami/suggerimenti in forma anonima. In tal caso è sufficiente inviare a mezzo posta (o consegnare presso la portineria) le annotazioni in busta chiusa e all'attenzione della Direttrice.

Customer satisfaction

Ogni anno viene proposto alle famiglie dei degenti un questionario di customer satisfaction. Dall'elaborazione degli esiti, laddove possibile, vengono tratti spunti per iniziative di miglioramento.

*Carta Servizi:**L'Amministrazione di Sostegno*

In termini giuridici, a partire dalla maggiore età, una persona è in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti, però, riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita.

Per queste persone il legislatore ha introdotto l'istituto della Protezione Giuridica. La stessa mira a proteggere le persone che, per infermità, menomazioni fisiche o psichiche (anche parziali o temporanee), hanno una ridotta autonomia nella loro vita quotidiana.

L'Amministrazione di sostegno è una misura di protezione per la persona disabile anziana. L'Amministratore di sostegno viene affiancato alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. La figura è nominata dal Giudice Tutelare ed è scelta preferibilmente nello stesso ambito familiare dell'assistito, secondo requisiti d'idoneità stabiliti e valutati dallo stesso Giudice. E' pertanto una pratica dipendente dall'Ufficio tutele del Tribunale e non da studio notarile.

Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito.

La domanda può essere presentata dallo stesso beneficiario, dal coniuge (o dalla persona stabilmente convivente), dai parenti entro il 4° grado, dagli affini entro il 2° grado, dal tutore o curatore e dal Pubblico Ministero.

I responsabili dei servizi socio-sanitari, che abbiano conoscenza di fatti tali da rendere necessario il procedimento di amministrazione di sostegno, sono tenuti a presentare autonomamente la richiesta al Procuratore della Repubblica.

Per ogni informazione in merito, o per il rilascio del modulo di richiesta, o per la stesura della necessaria relazione clinico-sociale da allegare alla pratica, la Direzione è a disposizione dei familiari

Carta Servizi:

Le rette

Rette

I servizi forniti dalla Fondazione San Giuseppe Moscati, ad eccezione del servizio tintoria, sono tutti compresi nella retta giornaliera come di seguito indicato:

- € 98.00 (per i NUCLEI 1/2/3);
- € 118.00 (per il NUCLEO 4).

In particolare, i servizi programmati di pedicure (nr..1 trattamento mese), parrucchiera (nr. 1 trattamento mese) sono completamente gratuiti (oltre il primo trattamento mese, è possibile usufruire ugualmente del servizio, ma il costo è a carico della famiglia). Il lavaggio della biancheria intima è anch'esso compreso nella retta, mentre il servizio di tintoria (pantaloni, gonne, camicie, maglie e maglioni, T-shirt, tute, etc...) è un costo extra retta (e viene fatturato trimestralmente in base al consumo)

Dimissioni

La retta è dovuta integralmente fintanto che la Fondazione non abbia ricevuto le dimissioni scritte e comunque fino al 15° giorno successivo a quello della effettiva comunicazione della dimissione. La retta è pertanto dovuta anche nei casi di assenza temporanea dell'ospite dall'Istituto

Convenzione con il COMUNE di MILANO

E' altresì prevista, solo nei casi segnalati dal Comune di Milano, la possibilità di una convenzione con lo stesso.

In tale situazione la retta sarà stabilita dal Comune medesimo, sulla base della valutazione clinica ed assistenziale del paziente in carico. La retta viene corrisposta alla struttura direttamente dal Comune di Milano previo ritiro della pensione dell'ospite (ed eventuale indennità di accompagnamento). **Le pratiche e le procedure per beneficiare di tale servizio, nonché informazioni più esaustive in merito, sono da richiedersi direttamente al Servizio sociale—area anziani (ex CMA) della zona di residenza dell'ospite e NON alla Fondazione**, in quanto procedura non da essa dipendente.

Carta Servizi:

Come richiedere il fascicolo personale

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario e sociale (FASAS) occorre inoltrare la domanda scritta alla Direzione (preferibilmente al seguente indirizzo mail: info@fondazionemoscati.it). In fase di richiesta va precisato a quale parte del FASAS si è interessati. E' possibile opzionare una delle seguenti scelte:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Diario clinico; | <input type="checkbox"/> Scheda infermieristica; |
| <input type="checkbox"/> Diari assistenziali; | <input type="checkbox"/> Diario Motorio; |
| <input type="checkbox"/> Diario Psicosociale; | <input type="checkbox"/> PAI; |
| <input type="checkbox"/> Esami strumentali; | <input type="checkbox"/> Esami di laboratorio; |
| <input type="checkbox"/> Altro (specificare): _____ | <input type="checkbox"/> Tutto il fascicolo sanitario |

Il rilascio della parte indicata è subordinata al pagamento delle cifre come da tabella sottoriportata:

Numero pagine	Costo unitario (a pagina)
1-100	€ 0.25
101-200	€ 0.20
201-400	€ 0.15
Oltre 400	€ 0.10

La richiesta di rilascio può essere effettuata dal diretto interessato, da un titolato per legge (Tutore, Curatore o Amministratore di sostegno), dall'Autorità Giudiziaria o, in caso di decesso, dai legittimi eredi o eredi testamentari.

Nel caso in cui il diretto interessato (o titolato per Legge, o legittimo erede/i in caso di decesso) non possa procedere personalmente al ritiro della documentazione richiesta, verrà accettata delega con firma del degente (o titolato per Legge, o legittimo erede/i in caso di decesso).

Carta Servizi:

Permessi di uscita, dimissioni, trasferimenti

Permessi per uscite con caregivers e/o familiari

Familiari o amici della persona ricoverata possono chiedere permessi di uscita giornalieri (o solo per alcune ore), rivolgendosi alla Caposala e compilando l'apposito modulo. Il permesso viene accordato se la Direzione Sanitaria, in considerazione delle condizioni psicofisiche del paziente, rilascia approvazione all'uscita.

Periodi di vacanza con la Fondazione

La Fondazione Moscati organizza annualmente un soggiorno marittimo di 10gg (hotel pensione completa + ombrellone e spiaggia) per gli ospiti che hanno il beneplacito della Direzione Sanitaria. Durante la vacanza, l'ospite è assistito dal personale della Fondazione. Oltre a quanto già compreso nella retta giornaliera, nulla è dovuto dalla famiglia ad integrazione della spesa, fatta eccezione per alcuni effetti personali (es: costume, spiccioli per il caffè...).



2018

Dimissioni

In caso di dimissione dalla Fondazione (decisa dall'ospite, da un titolare per Legge o dai familiari), va data comunicazione scritta alla Direzione almeno 15 giorni prima della data di uscita. Il giorno previsto verrà consegnata la relazione di dimissione contenente diagnosi del paziente, cura, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto e delle sue necessità assistenziali. In caso di mancato preavviso, la Fondazione tratterà comunque una penale di 15gg.

Trasferimento all'interno della R.S.A.

Ad insindacabile giudizio dell'équipe socio-sanitaria e della Direzione, può rendersi necessario il trasferimento dell'ospite ad altre camere o ad altro piano della Residenza. Di ciò i familiari saranno tempestivamente avvisati.

Trasferimenti in ospedale

In caso di necessità di ricovero ospedaliero, il Medico provvede direttamente al trasferimento dell'ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari. In fase di trasferimento in ospedale, all'ospite viene rilasciata una breve relazione contenente le sue patologie principali e il piano terapeutico.

Carta Servizi:

Ultime comunicazioni

* **“Carta dei diritti della persona anziana”**

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche. La Fondazione San Giuseppe Moscati riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana", che allega alla presente Carta dei Servizi.

* **Codice etico**

La residenza Sanitaria della Fondazione Moscati ha redatto ed adottato, da settembre 2012, il Codice Etico previsto dalla normativa vigente. E' possibile scaricare lo stesso dal sito: www.fondazionemoscati.it, area download, modulistica RSA/CDI.

* **Qualità e formazione**

La struttura programma annualmente il miglioramento degli interventi offerti dalla Residenza Sanitario Assistenziale, soprattutto in riferimento al cambiamento delle caratteristiche degli ospiti e alle nuove esigenze della famiglia. Per perseguire tale linea di lavoro, vengono tenuti in considerazione gli esiti della Customer Satisfaction

L'analisi dei bisogni formativi del personale e la riqualificazione che riguardi aspetti professionali, motivazionali, comunicativi e relazionali sono obiettivi annuali oggetto di programmazione interna.

* **Riconoscimento del personale**

Tutto il personale operante nell'area sanitaria della Residenza (nuclei di degenza) è identificabile mediante cartellino di riconoscimento esposto sulla divisa.

* **Comunicazioni con l'equipe**

Per i familiari dei degenti, sul sito Internet della Fondazione Moscati, area "comunicazioni", è inoltre pubblicato un mini vademecum contenente tutti i recapiti mail delle principali figure professionali, nonché gli orari di riferimento per eventuali comunicazioni telefoniche. Il "Mini-Vademecum" viene inoltre inviato dall'area sociale, a mezzo mail, alle famiglie dei nuovi ospiti.

◆ **Gestione dei suggerimenti/reclami**

Qualsiasi suggerimento e/o reclamo può essere presentato alla Direzione inviando una mail all'indirizzo:

direzionemoscati@fondazionemoscati.it (o a larab@fondazionemoscati.it).

Successivamente alla presentazione del suggerimento/reclamo, la Direzione si riunirà in équipe per esaminare ogni singolo caso, provvedendo ad adottare tempestivamente i provvedimenti necessari.

E' inoltre prevista la possibilità di fornire reclami/suggerimenti in forma anonima. In tal caso è sufficiente inviare a mezzo posta (o consegnare presso la portineria) le annotazioni in busta chiusa e all'attenzione della Direttrice.

* **Allegati**

Nelle pagine seguenti è possibile prendere visione di alcuni dei documenti citati nella presente Carta dei Servizi. Si ricorda che il Contratto di Ingresso, Il Consenso informato alla cura e alla gestione dei dati personali, nonché il Modello Organizzativo sono scaricabili dal sito: www.fondazionemoscati.it o, per chi lo desiderasse, possono essere richiesti direttamente in struttura (uff. Direzione Amministrativa).

Il menù, invece, è affisso negli ascensori.

Carta Servizi: ALLEGATO 1

Carta dei diritti della persona anziana

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.

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

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

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

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

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno 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.

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.

<i>La persona ha il diritto</i>	<i>La società e le Istituzioni hanno il dovere</i>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Carta Servizi: ALLEGATO 2

Richiesta Fascicolo sanitario sociale

Io sottoscritto (nome) _____ (cognome) _____

In qualità di (barrare la voce corrispondente nella tabella sottostante):

<input type="checkbox"/> Ospite medesimo	<input type="checkbox"/> Parente (specificare): _____
<input type="checkbox"/> Tutore– Curatore	<input type="checkbox"/> Amministratore di sostegno
<input type="checkbox"/> Procuratore Generale	<input type="checkbox"/> Altro (specificare): _____

Chiedo mi venga rilasciata copia del Fascicolo Sanitario Sociale del signor/signora

(nome) _____ (cognome) _____

per quanto riguarda le parti di seguito elencate:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Diario clinico; | <input type="checkbox"/> Scheda infermieristica; |
| <input type="checkbox"/> Diari assistenziali; | <input type="checkbox"/> Diario Motorio; |
| <input type="checkbox"/> Diario Psicosociale; | <input type="checkbox"/> PAI; |
| <input type="checkbox"/> Esami strumentali; | <input type="checkbox"/> Esami di laboratorio; |
| <input type="checkbox"/> Altro (specificare): _____ | <input type="checkbox"/> Tutto il fascicolo sanitario |

Sono stato informato di dover corrispondere alla Fondazione Moscati un importo proporzionato al numero di pagine richieste, come indicato nella Carta Servizi della struttura.

Data: _____ Luogo: _____

Firma:

Carta Servizi: ALLEGATO 3

Customer Satisfaction—Questionario per le famiglie

Gentile Signora, Egregio Signore,

nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità interna, la Fondazione raccoglie ogni anno opinioni e suggerimenti in riferimento ai servizi offerti.

In particolare, siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità dei nostri collaboratori tutti, nonché una descrizione sintetica del suo pensiero: cosa eventualmente cambierebbe e con quali proposte.

Le chiediamo alcuni minuti del Suo tempo per la compilazione del questionario riportato nelle prossime pagine: per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza della casella contenente il giudizio che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.

Il questionario sarà anonimo: le uniche informazioni personali sono quelle richieste nel box sottostante .

INFORMAZIONI GENERALI				
Chi compila il questionario?	Ospite <input type="checkbox"/>	Coniuge/figli <input type="checkbox"/>	Altro familiare <input type="checkbox"/>	AdS/ Tutore/ Procuratore <input type="checkbox"/>
Provenienza del paziente	Domicilio <input type="checkbox"/>	Ospedale <input type="checkbox"/>	Altro istituto <input type="checkbox"/>	Già seguito in CDI <input type="checkbox"/>
Data del ricovero	Meno di un mese <input type="checkbox"/>	Da uno a sei mesi <input type="checkbox"/>	Da sette mesi a due anni <input type="checkbox"/>	Oltre due anni <input type="checkbox"/>
Frequenza delle visite di parenti, amici, conoscenti o altro:	Una o più volte alla settimana <input type="checkbox"/>	Più volte al mese <input type="checkbox"/>	Una volta al mese <input type="checkbox"/>	Meno di una volta al mese <input type="checkbox"/>

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri ospiti e familiari, laddove realizzabili, saranno oggetto di nuova programmazione.

NB: Le voci in rosso sono state modificate per il periodo Covid

INFORMAZIONI ALL'INGRESSO						
Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero (telefoniche o presso la struttura)?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so (non ho elementi per rispondere)
Come valuta le informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Come valuta la disponibilità del personale che ha effettuato l'accoglienza in struttura ?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
CARTA DEI SERVIZI						
Ritiene che la Carta dei Servizi della Residenza sia in grado di fornire un'adeguata informazione sulla articolazione dei servizi offerti dalla struttura e sulle loro funzioni ?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
LA GIORNATA IN STRUTTURA						
Orario di assistenza (alzata, pasto, riposo, attività)	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Orari di visita	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
LA RISTORAZIONE						
Come valuta il servizio di ristorazione (qualità e varietà dei pasti)?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Come valuta l'adattabilità del menù alle esigenze degli ospiti (formato dei cibi, menù per soggetti disfacili, possibilità di scelta in base ai gusti personali)?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so

SERVIZIO MEDICO						
Il medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulle condizioni di salute generali dell'ospite?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so (non ho elementi per rispondere)
Nei confronti dell'ospite, il medico si comporta con cortesia, attenzione e disponibilità?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Nei confronti delle famiglie il medico è cortese e disponibile alla comunicazione?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
SERVIZIO INFERMIERISTICO						
Gli infermieri dimostrano attenzione e tempestività di intervento a fronte di problemi sanitari dell'ospite?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Gli infermieri dimostrano cortesia e disponibilità verso l'ospite?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Gli infermieri sono disponibili nella comunicazione con le famiglie?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
SERVIZIO ASSISTENZA di BASE						
Come giudica la cura dell'igiene personale dell'ospite? (pulito, pettinato, curato nell'aspetto)	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Il comportamento degli operatori è improntato alla cortesia, attenzione e disponibilità verso il paziente?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Gli operatori sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so

SERVIZIO di ANIMAZIONE						
E' soddisfatto dell'attività del servizio di animazione?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Se ha usufruito del Servizio di Arteterapia, è soddisfatto di tale attività?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Gli Educatori sono cortesi e disponibili con l'ospite?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Gli Educatori sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
SERVIZIO di FISIOTERAPIA						
Se ha usufruito del Servizio di fisioterapia, è soddisfatto delle attività fisioterapiche?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Il personale di fisioterapia è cortese e disponibile all'ascolto?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
I fisioterapisti sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
SERVIZI DI CARATTERE ALBERGHIERO						
Qual è il suo giudizio sulla pulizia e l'ordine delle stanze degli Ospiti?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Come giudica il livello di manutenzione e conservazione degli edifici e degli arredi della R.S.A.?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Le camere sono adeguate alle esigenze degli Ospiti? (es. dimensioni, posizione, bagni in camera, dotazione di attrezzature sanitarie, ...)	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Qual è il suo giudizio sul livello di funzionalità degli spazi comuni? (es. sala da pranzo, corridoi, salone polifunzionale al 4° piano, palestra...)	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so

SERVIZI COMPLEMENTARI

È soddisfatto del servizio di lavanderia interno (biancheria intima e pigiama)?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
È soddisfatto del servizio di lavanderia esterno (abbigliamento in generale)?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Qual è il suo giudizio sul servizio di parrucchiera?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Qual è il suo giudizio sul servizio di manicure/ pedicure?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so

GIUDIZIO GLOBALE

Come valuta nel complesso la sua esperienza in RSA Fondazione Moscati?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Pensa che il clima emotivo sia in genere sereno (pur nelle difficoltà cliniche che si riscontrano nei nuclei di degenza)?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Suggerirebbe la RSA Moscati ad altre persone?	SI			NO		

Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni:

Ritiene di avere ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio?



2013



Fondazione San Giuseppe Moscatti Onlus

Residenza Sanitaria Assistenziale accreditata per l'accoglienza e cura degli anziani

Centro Diurno Integrato

Assistenza Domiciliare ASA-OSS

Via Orti n. 27 - 120122 Milano

Telefono 02/55190206 - Fax 02/5517754

Riconoscimento giuridico D.P.G.R. n. 4641 del 19/3/90

Cod. Fisc. 97075530150 - P. IVA 09791060156 I

www.fondazionemoscati.it - e-mail: info@fondazionemoscati.it