Residenza Lago Maggiore

RESIDENZA LAGO MAGGIORE

CARTA DEI SERVIZI

CURE INTERMEDIE

ANNO 2026

RSA LAGO MAGGIORE
Via Sanfideg,1 – Località Muceno - Porto Valtravaglia -Va
Tel.+39 0332 54 77 45 – 800.39.70.09 – Mail: residenzalagomaggiore@leresidenze.it - www-leresidenze.it
Ente Gestore Mariner Uno Srl – Corso di Porta Romana,54- 20154 Milano – P.IVA: 05433160966
Documento aggiornato Rev.2/2023

Residenza Lago Maggiore

GENERALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signora/Signore,

Desideriamo presentarle la "Carta dei Servizi" della Residenza Lago Maggiore, nucleo Cure Intermedie situata a Muceno, frazione di Porto Valtravaglia, in via Sanfideg n. 1.

La Carta Le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti e di come fruirne.
oltre al peculiare aspetto informativo, assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto socio-sanitario che La riguarda in prima persona.

Lei, con i Suoi familiari, rappresentate un ruolo determinante all'interno dell'équipe assistenziale, perciò Vi invitiamo a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci consigli e suggerime4nti ed a segnalare eventuali disservizi, al fine di migliorarne le prestazioni ed il loro grado.

La nostra struttura farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirle un confortevole soggiorno.

RSA LAGO MAGGIORE
Via Sanfideg,1 – Località Muceno - Porto Valtravaglia -Va
Tel.+39 0332 54 77 45 – 800.39.70.09 – Mail: residenzalagomaggiore@leresidenze.it - www-leresidenze.it
Ente Gestore Mariner Uno Srl – Corso di Porta Romana,54- 20154 Milano – P.IVA: 05433160966
Documento aggiornato Rev.2/2023

Residenza Lago Maggiore

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il progetto sperimentale in attuazione della D.G.R. n° 3239 / 2012 "Linee guida per l'attivazione di sperimentazioni nell'ambito delle politiche di welfare", favorevolmente accolto ed approvato dalla Regione Lombardia con Decreto n° 6622 del 24/07/2012 e successivamente normato dalla DGR 3383/2015.

A chi è rivolto:

E' rivolto a persone in condizioni di stabilità clinica che hanno concluso il loro percorso clinico acuto e sub acuto ma che necessitano di migliorare il più possibile lo stato di "salute" e che hanno bisogno di un periodo ulteriore, con tempistiche definite, di assistenza residenziale a bassa intensità sanitaria ed ad alta intensità assistenziale per preparare il reinserimento nel loro contesto sociale di vita e per un accompagnamento e sostegno verso altre soluzioni offerte dalla rete dei servizi socio sanitari.

Le unità d'offerta sociosanitarie di cure intermedie possono accogliere **utenti** direttamente dal **domicilio**, dall'**ospedale** o da tutti gli **altri nodi della rete**, di norma nella fase di stabilizzazione a seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione.

Costituiscono criteri di esclusione:

Le patologie psichiatriche attive
Le condizioni per cui sono previsti interventi specifici specializzati (Es. stati vegetativi permanenti, gli affetti di SLA, ecc.).
Le condizioni di instabilità in corso o non completamente superate
Le acuzie non risolte
Le diagnosi incomplete o in corso di definizione

Obiettivo

L'utente delle cure intermedie è un soggetto che per il suo recupero e/o per il raggiungimento di un nuovo compenso **finalizzati alla dimissione verso il proprio domicilio o a luoghi di protezione sociosanitaria** (altre unità d'offerta della rete) richiede degli interventi specifici nella sfera sanitaria ed assistenziale, che non possono essere erogati al domicilio o in ospedale.

Residenza Lago Maggiore – Descrizione della Residenza

I posti letto dedicati alle Cure Intermedie sono situati all'interno della R.S.A. Residenza Lago Maggiore, e precisamente sono **contrattualizzati n. 20 posti al secondo piano della struttura.**
La struttura risponde agli standard gestionali e strutturali dettati dalla DGR 3383/2015 e normative collegate di settore, ed **accoglie tutti i profili definiti dalla DGR suddetta.**

La struttura dispone della possibilità di camere a 2 e 1 posto letto completamente arredate con ogni comfort.
Tutte le camere sono dotate di letti assistiti a 3 snodi, con materassini antidecubito, sono climatizzate e dotate di impianto di ossigeno e aspirazione centralizzato. Ciascuna camera dispone di un bagno completamente attrezzato per la non autosufficienza e per la disabilità. All'interno del nucleo è presente

anche un locale soggiorno-pranzo ampio e molto luminoso, una cucina/tisaneria con dotazione completa, una infermeria, un locale per il controllo del personale, un salottino per il ricevimento degli ospiti ed una palestrina

Sono presenti servizi accessori come: servizio parrucchiere ed estetica, servizio piccole commissioni, servizio trasporti (per quanto riguarda la gestione dei servizi di trasporto per visite specialistiche, esami diagnostici, ecc, la struttura è dotata di personale convenzionato addetto all'accompagnamento e di mezzo di trasporto utilizzabile anche da o per il rientro al domicilio).

Lista di attesa:
L'assistente Sociale provvede all'inserimento dell'utente idoneo in lista di attesa e successivamente provvede a programmare l'ingresso.

Equipe
La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della Progetto Cure Intermedie presso la quale operano:

- Responsabile Medico e Medici di reparto presenti o reperibili 24 ore al giorno, che consentono continuità nella cura e nella relazione;
- Fisiatra
- Infermieri e fisioterapisti con adeguata preparazione in campo geriatrico;
- Addetti ai servizi assistenziali qualificati, in possesso di titolo di studio regionale;
- Assistente Sociale;
- Psicologo
- Educatore Professionale
- Terapista occupazionale e in caso di necessità logopedista.
- Operatori dei servizi generali, tecnici e alberghieri.

Residenza Lago Maggiore

Principi fondamentali dell'attività

L'attività del progetto Cure Intermedie si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.

Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.

Continuità: la struttura assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

Partecipazione: la struttura garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Garantire un nodo di forte integrazione nella rete sociosanitaria regionale;

-

Rafforzare il collegamento con la domiciliarità;

Residenza Lago Maggiore

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).

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).

Residenza Lago Maggiore

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:	**La società e le istituzioni hanno il dovere:**
Di sviluppare e di conservare la propria individualità	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 di vita che ha 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 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.

Residenza Lago Maggiore

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.

E' 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.

Residenza Lago Maggiore

PRIVACY DEL PAZIENTE

La Residenza assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal "Codice in materia di protezione dei dati personali" approvato con Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'utente che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie, ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nella Cartella Clinica. Tutta la documentazione clinica è coperta dal segreto professionale e dal segreto d'ufficio. Il personale si adopera a garantire il rispetto del pudore e della riservatezza di ogni paziente.

Residenza Lago Maggiore

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

Accoglienza e presa in carico

All'interno della Struttura è attivo L'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, dal Lunedì alla Domenica (dalle 9:00 alle 17:00) è a disposizione degli interessati per fornire tutte le informazioni sulla Residenza e sulle modalità e tempistiche di ingresso dell' ospite.

E' presente in struttura una assistente sociale a disposizione dell'ospite e i propri familiari per pianificare interventi individualizzati, concordare il progetto di rientro a domicilio o per attivare i servizi territoriali o residenziali maggiormente rispondenti ai bisogni dell' ospite.

La modalità di inserimento in struttura avviene direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da tutti gli altri nodi della rete, di norma nella fase di stabilizzazione a seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione, tramite la compilazione di una scheda unica di invio e valutazione.

Durata
In caso di idoneità la struttura prenderà contatti con l'Unità Operativa Ospedaliera segnalante per concordare la data di ingresso in struttura. La durata del ricovero è prevista per un minimo di 15 gg fino ad un massimo di 30 gg (con possibilità di proroga in base ai singoli profili di assistenza).

Accoglienza
All'atto dell'ingresso il coordinatore del personale assistenziale provvederà ad accompagnare in camera l'ospite ed i familiari, illustrando agli stessi la struttura e l'organizzazione dei servizi interni;

E' presente una équipe multidisciplinare composta da medici, infermieri, fisioterapista, assistente sociale, personale ASA e OSS, tutti identificabili a mezzo di tesserino di riconoscimento, con foto, nome, cognome e ruolo che provvederanno alla presa in carico dell'ospite, seguendo il protocollo sotto specificato:

- l'Infermiere e il coordinatore del personale assistenziale provvederanno a comunicare con i familiari per raccogliere i dati di presa in carico dell'ospite annotando: abitudini alimentari e dieta (evidenziando la presenza di intolleranze alimentari); lo stato della dentizione e l'uso di protesi dentarie; la capacità di orientamento spazio-temporale; il bisogno di aiuto per l'igiene e la vestizione; la continenza; le abitudini connesse al sonno ed alla veglia; la capacità di deambulazione ed ausili eventualmente necessari; patologie pregresse e in corso; terapie e modalità di somministrazione; eventuali allergie a farmaci; l'eventuale prenotazione in atto di visite specialistiche e/o esami;

- L' Assistente sociale, con l'aiuto dei familiari e dell'ospite, compilerà la scheda sociale d'ingresso nella quale verranno definiti gli obiettivi del progetto assistenziale personale.

- il Medico, in un secondo momento, si recherà nella camera dell'ospite per eseguire la prima visita e compilare la documentazione in uso.

Residenza Lago Maggiore

Nelle prime settimane di inserimento il Medico di struttura, insieme a tutta l'equipe socio-sanitaria, provvede ad effettuare la valutazione dell'ospite ed a formulare il piano assistenziale individualizzato, favorendo il coordinamento degli interventi assistenziali.

Il personale sanitario e assistenziale
Le figure professionali che compongono l'équipe socio-sanitaria sono:

Responsabile Medico;
Medici
Coordinatore Infermieri
Infermiere ;
Fisioterapista;
Coordinatore Ausiliari addetti all'Assistenza (ASA-OSS);
Ausiliari socio-assistenziali (ASA) e Operatori Socio-Sanitari (OSS)
Assistente Sociale
Terapista della Riabilitazione
Medico Fisiatra
Psicologo

Il gruppo multiprofessionale lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi generali per il funzionamento del reparto e piani individuali per gli ospiti. Gli incontri sono calendarizzati per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi. Collabora con i servizi territoriali, le associazioni di volontariato e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.

Dimissioni o Trasferimento
Al termine del periodo previsto per il ricovero in Cure Intermedie, l'ospite e/o i suoi parenti prima di lasciare la struttura dovranno recarsi presso la segreteria al fine di:

- Effettuare l'eventuale saldo delle spese personali
- Inoltrare eventuale **richiesta motivata** del duplicato della cartella clinica e/o degli esami eseguiti (previo pagamento dei diritti di segreteria) o richiedere eventuale invio mezzo posta, solo su richiesta scritta da parte di un parente prossimo o di un tutore /amministratore di sostegno. **Previa debita verifica** entro 30 gg verrà consegnata copia vidimata dal Responsabile Sanitario.
- Compilare questionario di soddisfazione dell'ospite e dei familiari e riporlo nel raccoglitore all'uopo predisposto, entro 20 gg verrà dato riscontro.
- Comunicare verbalmente al referente dell'URP eventuali giudizi sulla qualità del servizio ricevuto finalizzati al miglioramento dello stesso.

Continuità Assistenziale
Dovranno altresì recarsi presso l'infermeria al fine di:

- Ritirare relazione clinica del medico di struttura da consegnare al curante al fine di porlo a conoscenza delle terapie effettuate, degli eventuali accertamenti eseguiti e dei loro esiti.

Residenza Lago Maggiore

I NOSTRI SERVIZI

Durante la degenza presso il reparto di Cure Intermedie la persona assistita rimane in carico al MMG di famiglia che di fatto rimane l'unico prescrittore di farmaci, presidi di incontinenza e ausili.
Tutte le prestazioni sanitarie e assistenziali offerte durante il percorso presso il Reparto di **Cure Intermedie sono gratuite**, a carico del Servizio Sanitario Regionale e vengono garantite mediante l'erogazione delle seguenti prestazioni:

1— **Il Servizio Relazioni con il Pubblico**

Fra gli obiettivi primari della Residenza Lago Maggiore vi è il continuo miglioramento delle prestazioni offerte attraverso una particolare attenzione alle esigenze presenti e future degli ospiti e delle loro famiglie.
Al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei suoi diritti è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la reception dove l'operatore presente è a vostra completa disposizione tutti i giorni dalle ore 9:00 alle ore 17:00.
E' possibile inoltrare eventuali segnalazioni via fax, via mail, via posta, a mezzo telefono o di persona con i moduli appositi.
Un operatore è sempre disponibile ad accompagnare parenti e familiari interessati a visitare la struttura.

La vostra collaborazione sarà estremamente gradita e le vostre osservazioni preziose.
In allegato troverete il modulo di presentazione degli apprezzamenti/reclami che potrete imbucare nell'apposito contenitore presso la reception.

2— Servizio sociale

L'attività dell'assistente sociale si integra con le attività sanitarie assistenziali per supportare l'ospite e i propri familiari nel concordare il progetto di rientro a domicilio o per attivare i servizi territoriali o residenziali maggiormente rispondenti ai bisogni dell' ospite.

3— Prestazioni sanitarie e riabilitative specifiche per ciascun profilo di cura.

4—Assistenza diretta alla persona, aiuto nell'igiene personale, nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione e mobilizzazione, aiuto domestico-alberghiero.

Servizio lavanderia a richiesta

L'ospite può scegliere se far lavare i capi personali per conto proprio o se usufruire del servizio di lavanderia esterno, a pagamento.
Qualora decidesse di usufruire del servizio lavanderia si consiglia, per una buona conservazione dei capi, di dotare l'ospite di abbigliamento in puro cotone o misto lana.
Si sconsiglia l'uso di capi in pura lana, cachemire, angora..
I capi di vestiario dovranno essere contrassegnati con un numero che verrà indicato al momento della prenotazione.

Residenza Lago Maggiore

A disposizione degli ospiti, sono disponibili i seguenti servizi a pagamento:

- Parrucchiere
- Barbiere
- Pedicure
- Manicure
- Estetica di base
- Visite mediche specialistiche (fisiatrica, cardiologica…)
- Giornali

Servizio parrucchiere

Taglio	€ 15,00
Piega	€ 17,00
Colore	€ 17,00
Pettinatura	€ 5,00
Meches	€ 17,00

Servizio Estetista

Manicure	€ 8,00
Applicazione smalto	€ 3,00
Pedicure estetica	€ 15,00
Pedicure curativa	€ 20,00
Ceretta viso	€ 5,00

Giornali

La struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso della comunità. E' prevista inoltre una piccola biblioteca dove sono custoditi libri per l'uso comune.

Residenza Lago Maggiore

INFORMAZIONI UTILI

Orario Visite Familiari

L'orario per l'accesso ai familiari è libero dalle ore 08.00 alle 20.00 e regolamentato dalle ore 20.00 alle 08.00

Raggiungibilità

La struttura è raggiungibile da Luino tramite le autolinee Baldioli di Luino . Presso la reception è possibile trovare le informazioni sugli orari dei trasporti.

Inoltre è raggiungibile da Milano tramite la ferrovia dello Stato con fermata a Porto Valtravaglia. E' possibile trasporto organizzato dalla struttura con pulmino solo su prenotazione.

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere per sé oggetti personali di valore o denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di eventuali smarrimenti o furti. Presso la Direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.

Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

Servizio di ristorazione

Il Servizio di Ristorazione è affidato ad società esterna specializzata nella preparazione e distribuzione di pasti per strutture assistenziali e sanitarie. Tutte le fasi di produzione dei pasti (preparazione, distribuzione, manipolazione e somministrazione) seguono il sistema Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP), metodo di autocontrollo igienico finalizzato a tutelare la salute del consumatore. Il menù è approvato dalla struttura avallato da una nutrizionista ed offre ad ogni pasto proposte che permettono all'Ospite la possibilità di scegliere a seconda dei propri gusti e bisogni.

Una copia del menù è possibile richiederla direttamente all'ufficio di segreteria.

GIORNATA TIPO

Dalle 7.00 alle 8.30 sveglia, igiene, colazione
Dalle 8.30 alle 11.30 recupero funzionale e/o animazione e/o assistenza sanitaria e/o infermieristica…
Dalle 11.30 alle 12.15 pranzo
Dalle 12.30 alle 15.00 riposo (per chi lo desidera) o tempo libero
Dalle 15.00 alle 18.30 recupero funzionale e/o animazione e/assistenza sanitaria e/o infermieristica…
Dalle 18.30 alle 19.15 cena
Dalle 19.30 alle 21.00 tempo a disposizione per attività varie
Dalle 21.00 alle 7.00 riposo

N.B.: La giornata è da intendersi come indicativa e le attività riportate rappresentano possibili opzioni. Esse sono erogate a seconda dell'organizzazione interna della struttura e commisurate al piano di assistenza individualizzata (PAI) o ad eventuali diverse necessità.

Residenza Lago Maggiore

NORME DI SICUREZZA PER OSPITI, PARENTI E VISITATORI

E' VIETATO

In tutti gli ambienti

(camere, servizi igienici, corridoi, soggiorni, ecc..)

- fumare;
- utilizzare apparecchi elettrici personali salvo autorizzazione;
- manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi;
- tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, scaldini e stufette;
- utilizzare coperte non ignifughe o collegate all'impianto elettrico;
- utilizzare ferri da stiro o altri oggetti similari;
- utilizzare nei servizi igienici asciugacapelli, rasoi elettrici o ogni altra apparecchiatura collegata alla rete elettrica;
- conservare recipienti con liquidi o gas infiammabili o tossici;
- conservare liquidi di ogni genere in recipienti differenti da quelli originali;
- collocare arredi personali senza specifica autorizzazione;

Residenza Lago Maggiore

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Il questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- Periodicità: con cadenza almeno annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento;
- Consegnato: all'ospite od alla famiglia dall'URP, in modo da consentire delle risposte più veritiere possibili (se si coinvolgessero gli operatori impiegati nel servizio si teme che l'utenza potrebbe sentirsi limitata nelle risposte);
- Semplice: in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale è destinato;
- Anonimo: l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale (raccolta dei questionari compilati tramite apposita cassetta);
- Oggetto di un'elaborazione: i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio;
- Divulgazione dei risultati: tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli ospiti e dei parenti delegati; divulgazione inoltre tramite documento cartaceo esposto nelle apposite bacheche informative.

Residenza Lago Maggiore

QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI
ALLEGATO 1 - QUESTIONARIO OSPITI CURE INTERMEDIE RES. LAGO MAGGIORE 2026

Questionario compilato il …….. Con l'aiuto dell'operatore si ☐ no ☐
Per migliorare i nostri servizi chiediamo ogni anno la vostra collaborazione con la compilazione di questo breve questionario, i dati raccolti saranno elaborati e forniranno osservazioni e suggerimenti preziosi che condivideremo con voi

Come giudica complessivamente le prestazioni ricevute?	1	2	3	4	5
Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale amministrativo?	1	2	3	4	5
Come giudica la competenza e la disponibilità del personale medico/infermieristico?	1	2	3	4	5
Come giudica la competenza e cortesia degli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica il confort e la pulizia della struttura?	1	2	3	4	5
Come giudica la competenza e cortesia dei fisioterapisti?					
Come giudica la qualità e la varietà del menu?	1	2	3	4	5
Come giudica le attività proposte dagli educatori/animatori?	1	2	3	4	5
Come giudica le prestazioni ricevute dalla parrucchiera?	1	2	3	4	5
Come giudica le prestazioni ricevute dalla pedicure?	1	2	3	4	5

Per alcune prestazioni ci rivolgiamo a servizi esterni:

Come giudica il servizio trasporti esterni alla Struttura	1	2	3	4	5
Come giudica il servizio lavanderia dei capi personali	1	2	3	4	5

LEGENDA: insufficiente 1), sufficiente 2), discreto 3), buono 4), ottimo 5),

Qual è l'aspetto più gradevole che trova in questa in struttura

_____

Qual è l'aspetto più sgradevole che trova in questa in struttura

_____

Residenza Lago Maggiore

Da quanto tempo è ricoverato presso la nostra struttura? □ meno di 6 mesi □ tra 6 mesi e 1 anno □ 1-3 anni □ più di 3 anni

QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI PARENTI

ALLEGATO 2 QUESTIONARIO PARENTI CURE INTERMEDIE RES. LAGO MAGGIORE 2026 (Pag.1)

Questionario compilato il ……

Per migliorare i nostri servizi chiediamo ogni anno la vostra collaborazione con la compilazione di questo breve questionario, i dati raccolti saranno elaborati e forniranno osservazioni e suggerimenti preziosi che condivideremo con voi

Come giudica complessivamente le prestazioni ricevute dal suo caro?	1	2	3	4	5
Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale amministrativo?	1	2	3	4	5
Come giudica la competenza e la cortesia del personale medico infermieristico?	1	2	3	4	5
Come giudica la competenza e la disponibilità degli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica la competenza e la disponibilità dei fisioterapisti?	1	2	3	4	5
Come giudica le iniziative educative/animative	1	2	3	4	5
Come giudica la competenza e la disponibilità degli educatori?	1	2	3	4	5
Come giudica gli accorgimenti adottati dalla ns struttura per favorire il mantenimento della relazione con il suo caro (possibilità di effettuare/ricevere chiamate e videochiamate)?	1	2	3	4	5

Per alcune prestazioni ci rivolgiamo a servizi esterni:

Come giudica il servizio trasporti esterni alla Residenza	1	2	3	4	5
Come giudica il servizio lavanderia dei capi personali	1	2	3	4	5

LEGENDA: insufficiente 1), sufficiente 2), discreto 3), buono 4), ottimo 5),

Da quanto tempo il Vostro caro è ricoverato presso la nostra struttura?

□ meno di 6 mesi □ tra 6 mesi e 1 anno □ 1-3 anni □ più di 3 anni

Residenza Lago Maggiore

ALLEGATO 2 QUESTIONARIO PARENTI CURE INTERMEDIE LAGO MAGGIORE ANNO 2023 (Pag.2)

Qual è l'aspetto più gradevole che trova in questa in struttura

_____

_____

Qual è l'aspetto più sgradevole che trova in questa in struttura

_____

_____

Suggerimenti vari:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Grazie per la collaborazione

RESIDENZA LAGO MAGGIORE – CURE INTERMEDIE
Via Sanfideg,1 – Località Muceno - Porto Valtravaglia -Va
Tel.+39 0332 54 77 45 – Cell. 328 65 10 236 – Mail: cureintermedie@leresidenze.it - www-leresidenze.it
Documento aggiornato Rev.2/2023

Residenza Lago Maggiore

ALLEGATO 3 QUESTIONARIO OPERATORI CURE INTERMEDIE LAGO MAGGIORE ANNO 2025

Io ETA' □ 18-30 □ 30-50 □ più di 50 SESSO □ maschio □ femmina

ANZIANITA' DI SERVIZIO □ meno di 1 anno □ 1-4 anni □ più di 4 anni

PROFESSIONE □ asa/oss □ inf. prof.le □ medico □ fisioterap. □ anim. □ altro

Data:_____

	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Come giudica il lavoro nel suo complesso?				
Ritiene che la sua autonomia decisionale sia				
Come giudica il clima lavorativo nell'azienda?				
Come giudica la varietà e la creatività del suo lavoro?				
Come giudica il suo rapporto con i superiori ?				
Come giudica il suo rapporto con i colleghi ?				
Come giudica il suo rapporto con gli ospiti ?				
Il lavoro da lei svolto viene riconosciuto dai suoi colleghi e superiori?				
Il lavoro da lei svolto viene riconosciuto dagli utenti del servizio?				
Ritiene che lo stipendio percepito sia adeguato alle mansioni svolte?				
Come giudica l'organizzazione dell'orario lavorativo e dei turni?				
Pensa di operare in una struttura adeguata dal punto di vista della sicurezza?				
Come giudica la formazione/aggiornamento				
Come giudica l'attenzione della struttura verso la crescita professionale dei dipendenti?				

Suggerimenti vari:

Residenza Lago Maggiore

ALLEGATO 4

CURE INTERMEDIE - MODULO DI PRESENTAZIONE DEGLI APPREZZAMENTI / RECLAMI

Cognome_____

Nome_____

Tel._____

Nome e Cognome dell'ospite

_____

Problema riscontrato nell'area:

- Assistenza all'ospite
- Assistenza medico infermieristica
- Servizio Alberghiero
- Cortesia e disponibilità del personale
- Altri Servizi
- Attività di animazione

Oggetto della Segnalazione:

_____

_____

_____

Data_____

Firma_____

Residenza Lago Maggiore

Referenti di Struttura

- RESPONSABILE DI STRUTTURA — DOTTORESSA ROSSANA CAVALLI
- RESPONSABILE SANITARIO — DOTTOR ALBERTO LACHI
- REFERENTE REPARTO — DOTTORESSA MICHELA ROSSI
- REFERENTE UFFICIO — SIGNORA GRAZIELLA BALDINI
- CARE MANAGER — SIGNORA MUNTEANU ALINA DORINA

Porto Valtravaglia – ultimo aggiornamento 22 Gennaio 2026-

RESIDENZA LAGO MAGGIORE – CURE INTERMEDIE
Via Sanfideg,1 – Località Muceno - Porto Valtravaglia -Va
Tel.+39 0332 54 77 45 – Cell. 328 65 10 236 – Mail: cureintermedie@leresidenze.it - www-leresidenze.it
Documento aggiornato Rev.2/2023