



Residenza Lago Maggiore

R.S.A RESIDENZA LAGO MAGGIORE

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2023



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, 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 suggerimenti ed a segnalare eventuali disservizi, al fine di migliorarne le prestazioni ed il loro grado.

La nostra RSA 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

CHI SIAMO

Mission

La missione istituzionale della RSA è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana fragile ultrasessantacinquenne parzialmente o totalmente non autosufficiente, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

L'interesse primario è conservare l'individualità e i valori delle persone anche in caso di perdita parziale o totale dell'autonomia ed autosufficienza.

PRESENTAZIONE DELLA RSA

La RSA Lago Maggiore

La struttura, facente parte del Gruppo le Residenze, nel settore da più di 40 anni, di recente realizzazione, risponde a tutte le norme strutturali, indicate e richieste dalle normative regionali, per accogliere anziani non autosufficienti. La capienza massima prevede l'occupazione di n. **100 posti letto accreditati dalla Regione Lombardia, di cui n.12 posti letto contrattualizzati e n.20 posti afferenti al Reparto di Cure Intermedie.**

Nello specifico il secondo piano della Struttura è dedicato al reparto di Cure Intermedie, precisamente un nucleo contrattualizzato di n. **20 posti letto suddivise in camere doppie e camere doppie uso singolo.**

Si compone di 3 piani che corrispondono ad altrettanti nuclei da 20 posti letto ciascuno:

- Piano terra Nucleo Le Gardenie
- Primo Piano Nucleo I Gigli
- Secondo Piano Reparto di Cure Intermedie
- Terzo Piano Nucleo Le Rose
- Quarto Piano Nucleo Le Calle

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

Il Rappresentante Legale è la Dottoressa Fabrizia Taiana Boni.
La Responsabile di struttura è la Dottoressa Rossana Cavalli
Il Responsabile Sanitario è il Dottor Alberto Lachi.

La continuità assistenziale è garantita da personale qualificato e la stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della RSA 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;
- Infermieri e fisioterapisti con adeguata preparazione in campo geriatrico;
- Addetti ai servizi assistenziali qualificati, in possesso di titolo di studio regionale;
- Animatori ed educatori;
- Operatori dei servizi generali, tecnici e alberghieri.

Tutte le figure professionali sono provviste di cartellino identificativo per il riconoscimento con i dati personali, il ruolo professionale ricoperto e con la fotografia di riconoscimento.

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

Principi fondamentali dell'attività

L'attività della RSA 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 RSA assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.
- Partecipazione: la RSA 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.

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

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO IN RSA

L'accoglienza è la condizione che dà diritto all'accesso e l'acquisizione di parere favorevole, previa valutazione da parte del Responsabile Sanitario e del Responsabile di Struttura.

Per rispondere alle necessità dei nostri ospiti, da noi considerate primarie, La RSA Lago Maggiore offre un approccio multidimensionale ed una personalizzazione del percorso assistenziale. I dati di letteratura dimostrano che l'approccio multidisciplinare è il metodo più efficace per rallentare la perdita delle riserve funzionali e, anche qualora ci si trovasse ormai di fronte ad un quadro di importante disabilità e pluripatologia, facendo della RSA una sede privilegiata per il lavoro dell'anziano.

Nella valutazione multidimensionale le molteplici fragilità dei soggetti anziani sono messe in luce, descritte ed affrontate attraverso un Piano di Assistenza Individuale (PAI) personalizzato e coordinato.

La richiesta di ingresso può essere presentata dall'interessato, dall'ADS (Amministratore di sostegno), dal Tutore o da un funzionario dei servizi del territorio a cui la persona può essere in carico, da un parente o da chiunque ne ravveda la necessità.

Al momento della richiesta va presentata copia di recente compilazione (**non superiore a tre mesi**) del Modello Unico di Certificazione, prima dell'ingresso è necessario provvedere alla sottoscrizione del contratto ed assolvere i relativi obblighi ed oneri.

All'interno della RSA 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. La persona addetta all'URP è disponibile durante l'apertura dello stesso ad accompagnare gli utenti **per visite guidate** all'interno della struttura e a fornire copia della carta dei servizi, strumento informativo su organizzazione e costi delle prestazioni per il corretto esercizio del cittadino, dare informazioni in merito alla presenza o meno della lista di attesa.

Lista di Attesa

Il personale della Segreteria, può fornire inoltre informazioni rispetto alla presenza o meno di una **lista d'attesa per l'accoglienza di un nuovo ospite**, che segue criteri cronologici e di urgenza di inserimento in caso di dimissioni immediate da ospedali e case di cura del territorio; **i criteri di formazione e gestione sono contenuti nella procedura d'ingresso: "Criteri e modalità di accesso dell'utente"** di cui è possibile, a richiesta, avere copia.

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

La presa in carico:

L'anziano che viene ricoverato in RSA è già di per sé un soggetto in una situazione di fragilità: su questo fragile equilibrio iniziale si va ad inserire un evento stressante perché richiede un nuovo adattamento a diverse condizioni abitative parzialmente in grado di determinare, almeno inizialmente, una perdita delle riserve residue. La qualità dell'accoglienza determina l'aspettativa della vita della persona nei primi mesi dall'ingresso in RSA. Per tali ragioni la presa in carico deve essere rapida e pienamente efficace. È il primo contatto dell'ospite con la nuova dimensione di vita: l'impressione iniziale, i primi rapporti umani, il calore dell'accoglienza possono favorire o ostacolare l'inserimento e l'adattamento.

Una buona organizzazione del momento dell'accoglienza e un atteggiamento ospitale da parte dell'equipe degli operatori, nei confronti dell'ospite e dei suoi familiari sono elementi capaci di incidere sulla qualità dell'ingresso e sulla qualità di vita dell'ospite nei primi giorni. L'approfondimento della conoscenza del nuovo ospite è indispensabile per personalizzare il trattamento.

Importante è il continuo coinvolgimento con la famiglia e delle persone di riferimento per dare continuità affettiva all'ospite che non si deve sentire abbandonato e per i familiari che devono ridefinire in questo nuovo contesto le loro modalità di "prendersi cura" del loro caro.

Sotto le responsabilità della Direzione Sanitaria è garantita l'attività di coordinazione con il medico di medicina generale, l'assistenza infermieristica e riabilitativa. La Direzione Sanitaria coordina il percorso di diagnosi e cura, verifica la qualità del servizio e ne promuove il miglioramento continuo mediante protocolli di procedura, riunioni e corsi di formazione del personale.

Le modalità di **ammissione e accoglienza** in RSA sono le seguenti:

- a) contatti con L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della RSA per avviare la procedura di ammissione;
- b) visita medica preliminare (facoltativa);
- c) conferma all'ospite, o ai familiari, della data e ora di ingresso;
- d) comunicazione a tutto il personale della data e orario di ingresso del nuovo ospite tramite documentazione scritta;
- e) 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;
- f) è presente una équipe multidisciplinare composta da medici, infermieri professionali, ASA-OSS, fisioterapista e educatore, tutti **identificabili a mezzo di tesserino di riconoscimento**, con nome cognome ruolo ricoperto e foto, che provvederanno alla **presa in carico** dell'ospite, seguendo il protocollo sotto specificato:

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

- 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'educatore, con l'aiuto dei familiari e dell'ospite compilerà la scheda sociale d'ingresso e illustrerà le attività proposte.
 - il Medico, in un secondo momento, si recherà nella camera dell'ospite per eseguire la prima visita e compilare la documentazione in uso.
- g) nei primi giorni di soggiorno in RSA il personale di servizio, insieme all'Educatore e all'Animatore, provvede a fare conoscenza con il nuovo ospite controllandone l'inserimento e stimolando la socializzazione;
- h) 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 PAI, favorendo il coordinamento degli interventi assistenziali.

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

Il personale sanitario e assistenziale

Le figure professionali che compongono l'équipe socio-sanitaria sono:

- Responsabile Medico;
- Medici
- Infermiere Professionale;
- Fisioterapista;
- Ausiliari socio-assistenziali (ASA) e Operatori Socio-Sanitari (OSS)
- Educatore professionale
- Terapista occupazionale
- Psicomotricista- Animatore

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. Il coinvolgimento della famiglia e delle persone di riferimento è molto importante per dare continuità affettiva all'ospite che non si deve sentire abbandonato e per i familiari che devono ridefinire in questo nuovo contesto le loro modalità di "prendersi cura" del loro caro.

L'assistenza medica è garantita dalla presenza quotidiana per cinque giorni alla settimana di almeno un medico.

L'assistenza infermieristica è garantita ogni giorno della settimana sulle 24 ore. Il servizio di fisioterapia dispone di una palestra attrezzata ed è attivo per cinque giorni la settimana.

Il servizio di animazione è strutturato in attività di laboratorio ove gli ospiti in rapporto alle proprie capacità esprimono i propri interessi con attività manuali, sono inoltre previsti programmi culturali, sociali e di svago.

L'attività assistenziale si avvale del contributo di ausiliarie socio sanitarie e di operatori socioassistenziali che provvedono alla cura della persona durante l'intero arco della giornata assicurandone: l'igiene personale, l'idratazione, l'assistenza durante il pasto, la risposta ai bisogni quotidiani nel rispetto della dignità della persona e della privacy.

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

Dimissioni / trasferimento

Le dimissioni, vanno comunicate per iscritto con 30 gg di anticipo, per quanto riguarda gli altri aspetti si rimanda al contratto sottoscritto.

Per porre in essere ogni azione per garantire la continuità assistenziale delle cure L'ospite e/o i suoi parenti prima di lasciare la struttura si recano presso la segreteria 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 per **assicurare la continuità assistenziale.**
- Inoltrare eventuale **richiesta motivata** del duplicato della cartella sociosanitario e/o degli esami eseguiti;
- **Previa debita verifica** entro 30 gg dalla data della richiesta la Struttura provvederà a produrre quanto richiesto che potrà essere ritirato c/o la Segreteria/URP o eventualmente inviato a mezzo posta. In ogni caso senza che alcun onere gravi sull'interessato.
- Compilare questionario di soddisfazione dell'ospite e dei familiari e riporlo nel raccoglitore all'uopo predisposto.
- Comunicare verbalmente al referente dell'URP eventuali giudizi sulla qualità del servizio ricevuto finalizzati al miglioramento dello stesso.

Dovranno altresì recarsi presso l'ambulatorio del piano terra al fine di:

- Se richiesta, sarà possibile ritirare la terapia medica necessaria a coprire il fabbisogno di una settimana al fine di permettere all'ospite e/o ai suoi familiari l'approvvigionamento dei farmaci stessi una volta giunto a destinazione.
- Effettuare il saldo delle spese

Il medico referente dell'ospite è a disposizione per qualsiasi informazione atta a soddisfare le richieste in caso di bisogno sia in caso di dimissioni /trasferimento.

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

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/o 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.

-La Struttura è dotata di menù stagionali elaborati dal consulente dietologo della ditta appaltatrice del servizio ristorazione. Presso la Reception è possibile visualizzare il menù stagionale completo con l'elenco degli allergeni presenti nei prodotti utilizzati nella ristorazione e averne copia. Ogni giorno il menù viene esposto nei pressi della Reception e nelle zone pranzo dei singoli nuclei.

Su indicazione dei medici di Struttura vengono predisposte diete speciali personalizzate in base alla patologia e al progetto individualizzato definito per gli ospiti ed erogata la necessaria assistenza a seconda dei diversi gradi di disautonomie.

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

I NOSTRI SERVIZI

Le prestazioni **comprese nella retta**, relative al soddisfacimento dei bisogni sanitari e socio-assistenziali, 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.

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, la Responsabile di Struttura si impegnerà a rispondere entro 20 giorni dalla ricezione



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

2– Il servizio Socio-Educativo

L'attività educativo-animativa si integra con le attività sanitarie assistenziali per:

- supportare l'anziano nel suo percorso di inserimento ed integrazione alla vita e ai ritmi della Struttura;
- riattivare e mantenere nell'anziano interessi personali;
- valorizzare l'ospite nella sua globalità.

"L'intervento educativo-animativo con l'anziano non è fatto per chi ama i risultati eclatanti e le grandi socializzazioni di gruppo: è un lavoro paziente e lungimirante adatto ad operatori che sanno leggere in profondità nell'orditura ordinaria della vita i miracoli e le grandi aperture d'orizzonte che talvolta l'anima umana riserva ai suoi osservatori più attenti, educatori e animatori che per amore di questo ordito prezioso accettano di riannodare quotidianamente fili interrotti e trame strappate, percorrendo ogni volta strade diverse, come ogni giorno diversi sono i percorsi delle persone a loro affidate."

Il servizio Socio-Educativo programma a favore degli ospiti numerose attività tra cui:

- laboratori creativi e artistici;
- attività culturali
- momenti ricreativi, musicali e attività ludiche;
- Uscite di gruppo e gite
- Feste

Assistenza Religiosa

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto. Nel caso di religione diversa dalla cattolica, i Sacerdoti si impegnano a contattare un Ministro del Culto dell'ospite.

Il locale del culto della Residenza è situato al piano terra.

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

3– Prestazioni sanitarie e riabilitative di base.

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

A disposizione degli ospiti, **esclusi dalla retta**, troverete i seguenti servizi:

- Servizio lavanderia
- Parrucchiere
- Barbiere
- Pedicure
- Manicure
- Estetica di base
- Trattamenti personalizzati di fisioterapia con fini riabilitativi
- Visite mediche specialistiche (psichiatrica, fisiatrica, cardiologica...)
- Trasporti per accompagnamenti ad esami e visite
- Giornali

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

Servizio lavanderia

L'ospite può scegliere se far lavare i capi personali per conto proprio o se usufruire del servizio di lavanderia esterno.

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..

All'ingresso e ad ogni integrazione del guardaroba i capi personali dovranno essere etichettati con il numero indicato dalla segreteria, diversamente non si risponderà di eventuali smarrimenti.

Il costo del servizio lavanderia è di 70€/mensili. La lavanderia esterna provvederà ad etichettare in modo indelebile i capi e verrà applicato un costo forfettario ad ogni singolo ospite pari a 1,00 euro per capo

Servizio parrucchiere

Taglio	€ 13,00
Piega	€ 15,00
Colore	€ 15,00
Pettinatura	€ 5,00
Meches	€ 23,00

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.

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

INFORMAZIONI UTILI

Orario visite familiari

L'orario per l'accesso in struttura per familiari e parenti è libero dalle 08.00 alle 20.00, mentre è regolamentato dalle ore 20.00 alle 08.00.

I visitatori sono ammessi all'interno della struttura negli orari di cui sopra.

Al di fuori di tali orari è possibile per gli ospiti ricevere visite, previo accordo con gli operatori, utilizzando aree comuni riservate alle attività di socializzazione. Nelle ore di distribuzione dei pasti si chiede ai visitatori di attendere nelle zone soggiorno la fine pasto di loro congiunti, per motivi igienici e di rispetto per gli altri ospiti.

La struttura è funzionante tutti i giorni della settimana, durante l'anno.

Raggiungibilità

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

Posizione Da Google Maps <https://goo.gl/maps/NqD5wa4hCsPGcGPNA>

Inoltre è raggiungibile da Milano tramite la ferrovia dello stato con fermata Porto Valtravaglia.

E' possibile il trasporto organizzato dalla struttura con pullmino 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.

Norme antincendio

La RSA è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.
- Il personale della RSA è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.

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

RETTA DI SOGGIORNO

Sono previste tariffe differenti per la camera singola e la camera doppia con una maggiorazione per i soggiorni brevi estivi:

camera doppia: 80 € 100 € (soggiorni brevi estivi mesi di luglio e agosto)
camera singola: 100 € 125 € (soggiorni brevi estivi mesi di luglio e agosto)

Esiste una tariffa agevolata per gli ospiti residenti nel Comune di Porto Valtravaglia pari ad € 65.00, con il quale è stata stipulata una convenzione.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi alla Segreteria di struttura.

La retta viene corrisposta anticipatamente all'ingresso in struttura ed è previsto il pagamento di un deposito cauzionale infruttifero a seconda del periodo di permanenza che va dai €300 ad una mensilità. Il deposito verrà restituito a fine soggiorno salvo la verifica del saldo di tutto il dovuto.

Cedolino di trasparenza: in conformità alla DGR n° 26316 del 12/03/1997 e successive variazioni ivi compresa la DGR XI/1298 del 25/02/2019, si rilascia per gli usi consentiti dalla legge, entro il mese di febbraio di ogni anno, il cedolino che riporta la composizione della retta giornaliera in conformità alle linee guida del Ministero della Sanità n°1/94

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

QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Ogni anno viene valutato il grado di soddisfazione degli ospiti/caregiver rispetto alla qualità percepita dei servizi e delle prestazioni usufruite attraverso somministrazione di questionari di gradimento. La valutazione del grado di soddisfazione degli operatori avviene attraverso altro apposito questionario.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI - Allegato 1 - DEI FAMILIARI - Allegato 2

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
- **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 colloqui individuali con gli ospiti/familiari e in casi specifici anche attraverso incontri collettivi; divulgazione inoltre tramite documento cartaceo esposto nelle apposite bacheche informative.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI - Allegato 3

Con cadenza annuale viene somministrato il questionario volto alla misurazione del grado di soddisfazione degli operatori. Il questionario è anonimo, dopo essere stato compilato viene riconsegnato in apposita cassetta, successivamente i risultati vengono elaborati ed esposti in bacheca nonché tramite riunioni con il personale.

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

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.

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

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

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

(1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

La persona ha il diritto:

Di sviluppare e di conservare la propria individualità

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

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

La società e le istituzioni hanno il dovere:

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

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

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

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

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.

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

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.

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.

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

QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI ALLEGATO 1 - QUESTIONARIO OSPITI RSA RESIDENZA LAGO MAGGIORE ANNO 2023

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 RSA	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

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

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

**QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI PARENTI
ALLEGATO 2 QUESTIONARIO PARENTI RSA RESIDENZA LAGO MAGGIORE ANNO 2023 (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 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 RSA	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

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

ALLEGATO 2 QUESTIONARIO PARENTI RSA RESIDENZA LAGO MAGGIORE ANNO 2023 (Pag.2)

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

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

Suggerimenti vari:

Grazie per la collaborazione

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

ALLEGATO 3 QUESTIONARIO OPERATORI RSA RESIDENZA LAGO MAGGIORE ANNO 2023

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:

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

ALLEGATO 4 **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 _____

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

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 simili;
- 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;

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

