



# Residenza Sanitaria Disabili FILOS



## Carta dei Servizi

Ultima revisione: 22 giugno 2023

Il servizio è gestito da:

**Agorà Società Cooperativa Sociale Onlus**

Via Cesare Rossi, 16; 46017 Rivarolo Mantovano (MN)

Telefono: 0376 957001

Partita IVA: 01629870203

[www.cooperativa-agera.it](http://www.cooperativa-agera.it)

## SOMMARIO

Destinatari del Servizio .....	3
Funzionamento .....	3
Finalità e Obiettivi.....	3
Richiesta di inserimento .....	4
Gestione della Lista d’attesa.....	4
Accoglienza e presa in carico .....	5
Dimissioni dalla struttura.....	6
Servizi offerti dalla residenza.....	7
Servizio Assistenziale .....	7
Servizio sanitario.....	7
Servizio educativo riabilitativo.....	7
Servizio di vitto e alloggio .....	8
Servizio di lavanderia e guardaroba .....	8
Il personale .....	8
Coordinatore di Servizio .....	8
Direttore Sanitario .....	8
Educatori Professionali .....	8
Infermieri Professionali.....	9
OSS e ASA.....	9
Fisioterapisti.....	9
Personale Amministrativo .....	9
Attività svolte.....	10
Attività interne.....	10
Attività esterne .....	10
Organizzazione della giornata.....	10
struttura e locali.....	11
Sede del servizio e contatti.....	13
Strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione .....	14
Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie.....	15
Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori.....	16
Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie.....	17
Allegato 4 – Rette di frequenza al servizio .....	18
Allegato 5 - Questionario di soddisfazione utenti .....	19
Allegato 5 bis - Questionario di soddisfazione utenti.....	20

## **Destinatari del Servizio**

Filos accoglie in forma stabile persone con grave disabilità fisica, cognitiva e del comportamento adattivo dai 18 ai 65 anni, fatte salve deroghe concordate con le ATS di riferimento e sempre nel rispetto delle Dgr in vigore.

Non vengono accolte persone in stato vegetativo e con malattie neurodegenerative. Eventuali eccezioni saranno valutate.

## **Funzionamento**

La RSD Filos è aperta 365 giorni l'anno 24 ore su 24 ed è accreditata per n° 32 posti.

## **Finalità e Obiettivi**

L'RSD Filos ha come finalità quella di garantire un progetto di vita orientato al benessere all'interno di un ambiente abitativo in cui ci si possa sentire a casa propria, in cui sia garantito un supporto sanitario e assistenziale adeguato alle necessità di cura di chi ci vive, opportunità di interventi educativi e riabilitativi in senso stretto ma anche di sostegno inclusivo volto a garantire la partecipazione delle persone alla vita comunitaria e alla cittadinanza.

Gli obiettivi che la RSD intende perseguire attraverso progetti individuali e, dove possibile, con il coinvolgimento dei familiari, sono:

- costruzione di un ambiente di vita personalizzato ed un clima di relazionalità tipici di una situazione familiare e comunitaria caratterizzati dalla presenza di regole generali di convivenza modulabili e adattabili al cambiamento delle esigenze personali;
- cura sanitaria attraverso prestazioni terapeutiche e medico- infermieristiche;
- sostegno riabilitativo di mantenimento e sviluppo delle autonomie motorie;
- intervento educativo finalizzato al recupero, mantenimento e potenziamento delle autonomie cognitive, personali, di integrazione sociale e partecipazione alla cittadinanza;
- cura assistenziale necessaria a supportare il compimento degli atti fondamentali della vita quotidiana.

## **Richiesta di inserimento**

La richiesta di inserimento in RSD può essere fatta direttamente dall'utente, dal familiare e/o dall'Amministratore di sostegno o dal Servizio Sociale del Comune di residenza, compilando la richiesta di inserimento e presentando adeguata documentazione sanitaria che attesti la diagnosi e le condizioni cliniche attuali dell'ospite e relazione/documentazione attestante la situazione del nucleo familiare. È a discrezione dell'Ente Gestore chiedere documentazione aggiuntiva, qualora quella presentata non sia sufficiente per la valutazione della domanda di inserimento. La modulistica è reperibile, oltre che sulla pagina WEB di Agorà, presso la sede della RSD e gli uffici amministrativi della Cooperativa. Se la valutazione risulta positiva se ne dà comunicazione al richiedente l'inserimento e si predispone la presa in carico se vi è immediata disponibilità di posti letto. In caso contrario l'utente verrà inserito in lista d'attesa. In caso di valutazione negativa, viene data immediata comunicazione al richiedente con le motivazioni della risposta.

## **Gestione della Lista d'attesa**

Nel caso non ci sia disponibilità immediata l'utente entra nella lista d'attesa, gestita dal coordinatore e dal direttore tecnico secondo criteri di equità e trasparenza. È facoltà del Coordinatore richiedere la documentazione pertinente ad effettuare la valutazione. Previa valutazione di appropriatezza della domanda, i criteri che verranno seguiti saranno:

- la data di richiesta di ingresso;
- la capacità da parte del beneficiario e/o del garante di sostenere l'onere economico della retta a carico dell'ospite;
- la territorialità (sarà data precedenza ai residenti nei distretti afferenti all'ATS Val Padana),
- valutazione della situazione di supporto familiare in collaborazione con gli Assistenti sociali di riferimento.

Data la disponibilità da parte dell'unità d'offerta, la famiglia/ADS avrà una settimana di tempo per comunicare l'accettazione del posto.

Qualora il servizio non riceva tale conferma, si riterrà automaticamente libero di procedere per l'inserimento di un altro utente in lista d'attesa. Gli spostamenti tra servizi interni alla Cooperativa Agorà hanno la precedenza sugli altri criteri. Il Coordinatore del Servizio si riserva in casi particolari di effettuare valutazioni specifiche insieme al CdA.

## **Accoglienza e presa in carico**

All'atto d'ingresso del beneficiario saranno richiesti i seguenti documenti:

- documento di identità personale;
- codice fiscale e tessera sanitaria oppure Carta Regionale dei servizi;
- certificato di invalidità;
- certificato di esenzione ticket;
- se è richiesta la compartecipazione del Comune di residenza del richiedente o altro ente al sostegno della retta, la dichiarazione di disponibilità dell'Ente con indicazione dell'ammontare economico della compartecipazione;
- autorizzazione al trattamento dei dati sensibili (privacy);
- relazione sociale e sanitaria a cura del medico di base o della struttura di provenienza, con terapia farmacologica e altra eventuale documentazione (CPS, visite specialistiche);
- eventuale copia del documento di interdizione con tutela legale o decreto di nomina dell'amministratore di sostegno con copia del documento d'identità dello stesso;
- autocertificazione dello stato di famiglia.

Costituisce parte integrante della documentazione necessaria per l'inserimento del nuovo ospite la sottoscrizione del contratto di ingresso da parte dell'ospite e/o di persona titolata a rappresentarlo, dell'Ente Gestore dell'RSD, e del rappresentante dell'Ente che eventualmente compartecipa al sostegno della retta.

All'ingresso in struttura, l'ospite viene preso in carico da un educatore, da un operatore ASA o OSS e da un infermiere che saranno i suoi referenti per il periodo di permanenza in RSD. Ciò permette all'ospite di ambientarsi all'interno della struttura e, contestualmente al personale, di approfondire quella conoscenza, indispensabile per l'elaborazione del Progetto Individuale. È il coordinatore che stabilisce gli operatori di riferimento.

Il personale infermieristico prende visione del materiale sanitario (documenti e farmaci) portati dal nuovo ospite e predispone il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (Fasas) assieme al Coordinatore o eventualmente all'educatore professionale da lui incaricato.

Il Direttore Sanitario della struttura programma una visita medica generale entro 15 giorni dall'ingresso per un primo riscontro delle condizioni di salute dell'ospite, apportando le necessarie valutazioni all'interno del Fasas.

## **Dimissioni dalla struttura**

Le dimissioni dall'RSD di norma avvengono:

- su richiesta dell'utente o dei famigliari, tramite comunicazione scritta al coordinatore dell'RSD e al Comune di residenza, in cui viene specificata la data di decorrenza con un preavviso minimo di 15 giorni;
- in caso di mancata corrispondenza di n°3 mensilità delle eventuali quote a carico dell'utente, previa comunicazione scritta da parte del Coordinatore alla famiglia e al Comune di residenza;
- in caso di sopravvenuta incompatibilità tra l'ospite e la struttura e/o se viene meno il rapporto di fiducia con la famiglia/caregiver.

La decisione di dimettere l'utente è comunque frutto di valutazione e confronto tra Ente Gestore, Comune e famiglia dell'ospite, in ogni caso si garantisce la continuità assistenziale.

In caso di dimissione, la famiglia/caregiver può fare richiesta del rilascio della documentazione socio-sanitaria, previa domanda scritta al coordinatore che ha 15 giorni di tempo per evadere la richiesta.

In caso di trasferimento dell'utente ad altra struttura (anche interna), il Coordinatore, sentito anche il Direttore Sanitario, stenderà una relazione di dimissione in cui presenterà l'ospite nei suoi aspetti socio-sanitari.

Il Direttore Sanitario si rende disponibile ad essere contattato dal medico di medicina generale qualora l'ospite torni al proprio domicilio o dal medico della struttura accogliente nel caso di passaggio ad altro Servizio. È possibile concordare un incontro con i referenti della Struttura accogliente per favorire la conoscenza dell'ospite e l'inserimento nella nuova realtà.

Visite alla struttura: Le visite dei famigliari sono auspicabili e attese. L'accesso da parte delle persone care non è soggetto a vincoli di orari ma, salvo eccezioni concordate, è sconsigliato l'ingresso nelle sale pranzo e nelle camere da letto durante i pasti e le ore di riposo.

Sono possibili visite da parte di ospiti e/o famigliari interessati a conoscere "Filos", previo accordo telefonico con il Coordinatore che si occuperà di accompagnare nella visita illustrando spazi e organizzazione della nostra RSD.

## SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA

### **Servizio Assistenziale**

L'RSD Filos prevede l'erogazione di tutti quei servizi di cura e assistenza che rispondono ai singoli bisogni dell'ospite tramite personale qualificato.

Le pratiche di igiene personale vengono garantite quotidianamente e al bisogno nel rispetto della persona e della sua privacy.

L'alimentazione avviene seguendo le esigenze dietetiche e di somministrazione di ognuno. Si garantisce anche la cura estetica della persona nel rispetto del principio del diritto al decoro.

Vengono erogati ausili per l'incontinenza.

### **Servizio sanitario**

Si garantisce l'assistenza medico sanitaria sulle 24 ore e il servizio infermieristico diurno tramite:

- la somministrazione dei farmaci;
- la disponibilità di ausili per l'incontinenza e presidi prescritti dai medici della RSD o da altri specialisti consultati;
- l'utilizzo dei materassi antidecubito per gli utenti che ne necessitano;
- le pratiche di assistenza sanitaria rispetto a bisogni specifici dell'utenza (cateterismo, PEG, stomie...).

Il servizio non prevede l'erogazione di farmaci e parafarmaci non prescritti dal medico dell'RSD. Si garantiscono per l'ospite tutti gli accertamenti diagnostici necessari e il trattamento di patologie in fase acuta o post acuta anche tramite le Aziende Ospedaliere del territorio. La consulenza e l'intervento medico sono garantiti tramite un servizio di reperibilità medica della residenza tutti i giorni h24.

### **Servizio educativo riabilitativo**

Si offrono attività educative e riabilitative individualizzate o di gruppo volte al recupero, potenziamento e mantenimento delle abilità e autonomie residue.

Vengono proposte attività ed iniziative di animazione e socializzazione

## **Servizio di vitto e alloggio**

Una mensa esterna garantisce la giornata alimentare nel rispetto dei regimi dietetici degli ospiti. La somministrazione dei pasti avviene nel rispetto dello specifico protocollo. La residenza prevede camere da 2 persone, salvo esigenze e richieste particolari da valutare al momento dell'inserimento. Ciascun ospite ha mobilio dedicato (letto, comodino, armadio, scrivania, sedia, mobile bagno).

## **Servizio di lavanderia e guardaroba**

Agli ospiti viene garantito il servizio di lavanderia per gli abiti e la biancheria intima, con relativa manutenzione da parte del personale addetto. Viene inoltre garantito il cambio guardaroba con il variare delle stagioni e l'acquisto dei vestiti nel caso la famiglia non possa provvedervi.

## **IL PERSONALE**

L'RSD Filos impiega figure professionali, differenti per formazione e ruoli.

### **Coordinatore di Servizio**

È titolare della gestione ed organizzazione delle attività, dei turni del personale e dei rapporti con gli uffici pubblici.

Tra gli altri compiti è anche referente della formazione e della valutazione della qualità (customer) ed incaricato di rilevare e rimediare ad eventuali disservizi.

### **Direttore Sanitario**

È un medico chirurgo che monitora lo stato di salute generale degli ospiti. Valida i protocolli, le procedure e le linee guida interne alla struttura in materia sanitaria, ne verifica la corretta applicazione. Vigila su tutti gli aspetti sanitari e sulla compilazione dei relativi documenti. Cura i rapporti con le ATS di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela socio-sanitaria.

### **Educatori Professionali**

Gli educatori programmano e gestiscono le attività educative e socializzanti, stendono il Piano Individualizzato e il Progetto Educativo e coinvolgono le altre figure professionali.



Collaborano all'accoglienza e all'inserimento di ciascun ospite, favorendo i legami con la famiglia d'origine, operano per preservare e promuovere le autonomie dell'ospite e il suo ruolo sociale.

Sono previsti interventi educativi anche per gli ospiti più compromessi, tramite l'uso di strategie di comunicazione alternative e attività di stimolazione basale.

### **Infermieri Professionali**

Si occupano degli aspetti sanitari, della somministrazione delle terapie farmacologiche e del monitoraggio dei parametri infermieristici, sotto la supervisione del Direttore Sanitario.

### **OSS e ASA**

Seguono prevalentemente gli interventi assistenziali e le attività di igiene dell'ospite, garantendone sempre la privacy. Si occupano delle pulizie degli ambienti legati alla cura degli utenti e al bisogno affiancano gli educatori nello svolgimento delle attività.

### **Fisioterapisti**

Eseguono programmi riabilitativi per il recupero, mantenimento e potenziamento delle abilità motorie residue.

### **Personale Amministrativo**

Ha la responsabilità della tenuta del sistema informativo e del rilascio delle certificazioni utili ai fini fiscali.

Oltre ai professionisti indicati sopra, il Servizio ha nel proprio organico figure che si occupano delle pulizie ordinarie e straordinarie, attenendosi alle procedure previste in RSD.

A tutto il personale viene garantito un percorso di costante aggiornamento professionale attraverso attività formative e di consulenza.

Per agevolare il riconoscimento degli operatori, la residenza fornisce al personale un sistema di riconoscimento visibile sull'uniforme, riportante nome, cognome e qualifica professionale dell'operatore.

## ATTIVITÀ SVOLTE

Le attività svolte nella struttura sono organizzate sulla base di un P.I. (Progetto Individualizzato) e di un P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) utili a soddisfare le esigenze specifiche di ogni singolo ospite.

Il P.A.I. riassume le prestazioni programmate a favore dell'ospite ed ogni singola area di intervento: area medica, area infermieristica, area riabilitativa, area socio-educativa e area assistenziale; per ogni area sono indicate le finalità generali del servizio e gli obiettivi specifici di carattere individuale e i relativi tempi di attuazione e verifica. Il progetto viene discusso e condiviso con la famiglia e/o il caregiver. Le attività svolte nella struttura si propongono di soddisfare le esigenze specifiche del singolo ospite.

### **Attività interne**

Fisioterapia, rilassamento, pet-therapy, cura e abbellimento degli spazi personali e comuni, attività legate all'organizzazione della vita quotidiana, lettura del giornale, passeggiate, cura dell'orto, attività occupazionali e sensoriali.

### **Attività esterne**

Uscite per la fruizione di momenti particolari (spese, partecipazione ad eventi del territorio e soggiorni climatici)

### **Organizzazione della giornata**

06.30 - 08.30	alzata e igiene;
08.30 - 09.30	colazione;
09.30 - 11.45	attività del piano settimanale;
11.45 - 13.00	pranzo;
13.00 - 14.00	igiene pomeridiana.

## STRUTTURA E LOCALI

La struttura è collocata al primo piano dell'edificio di recente costruzione che, al piano terra, ospita anche il CDD "La Cometa".



Zona giorno: una reception, un ufficio, una guardiola con annessi servizi igienici, un ambulatorio per prestazioni mediche e infermieristiche, una sala da pranzo, una zona vuotatoio con locale sporco e zona detersivi, un deposito, una tisaneria, due sale polivalenti, alcune stanze per attività educative e riabilitative. A questi si aggiungono: due spogliatoi per il personale (uomini e donne con servizi igienici), servizi igienici per gli ospiti e il personale della struttura nonché per i visitatori esterni.

Zona notte: 10 camere doppie dotate di un bagno completo ogni due camere, un bagno assistito. Tutte le stanze sono dotate di letto, armadio, comodino, scrivania e poltroncina per ciascun ospite.

Inoltre, gli ospiti possono godere di un ampio giardino esterno dotato anche di un grande gazebo fisso e con annesso Orto terapeutico rialzato.

Disponibilità camere: per motivi sanitari e/o a seguito delle mutate caratteristiche dell'ospite e in linea con Progetti Individuali, la direzione si riserva di spostare l'ospite in una stanza differente da quella prevista al momento dell'ingresso o occupata nel corso della sua permanenza in residenza.

### Ricoveri in strutture di cura e uscite temporanee degli ospiti

Nel caso l'ospite debba essere ricoverato in ospedale su richiesta dei sanitari della RSD, potrà essere effettuato l'accompagnamento dell'ospite in mancanza di un familiare, compatibilmente con le esigenze del servizio. Stante la normativa vigente, la residenza si farà carico di garantire assistenza all'ospite ricoverato fino al ventesimo giorno di ricovero, per il mantenimento della relazione e la cura di base della persona; oltre tale periodo saranno concordate con il familiare o il suo legale rappresentante condizioni che consentano di mantenere il posto letto in RSD. La residenza garantisce il rapporto costante con i sanitari della struttura presso cui è ricoverato l'ospite. Non sono ammessi trattamenti terapeutici esterni alla RSD se non concordati con il Direttore Sanitario delle residenze. La retta a carico dell'ospite è sempre dovuta, anche in caso di ricovero Ospedaliero, se non diversamente concordato con la struttura stessa.

Sono possibili rientri temporanei dell'ospite presso la propria famiglia di origine o brevi periodi di vacanza con le proprie persone care, in accordo con il Coordinatore e il Direttore sanitario che valuterà eventuali motivi di diniego.

In tal caso la RSD fornisce i farmaci e i presidi sanitari sufficienti per il periodo di permanenza fuori dalla residenza, al rientro in RSD l'ospite, o chi per lui, è tenuto alla restituzione dei farmaci e presidi sanitari eventualmente non utilizzati.

È necessario presentare la richiesta di uscita con almeno una settimana di anticipo rispetto al periodo di assenza dalla struttura, per poter effettuare le opportune valutazioni cliniche e predisporre la documentazione e il materiale necessario. Al momento dell'uscita il familiare che preleva l'ospite firmerà una dichiarazione di assunzione di responsabilità per il periodo prestabilito.

## SEDE DEL SERVIZIO E CONTATTI

La sede del servizio è in via Fiume 4, a Casatico di Marcaria (MN).

Telefono: 0376 951072

e-mail: [rsd@cooperativa-adora.it](mailto:rsd@cooperativa-adora.it)

La struttura si trova a Casatico di Marcaria in via Fiume 4 ed è raggiungibile percorrendo la strada Mantova-Cremona SP10 (ex SS10) imboccando poi la SP68 alla grande rotonda all'ingresso di Marcaria.

Nel periodo scolastico Casatico è raggiungibile anche mediante la corsa n°58 del trasporto pubblico Apam.

## STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

### Scheda soddisfazione dei familiari (Allegato 1)

Ai familiari viene richiesto di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno analizzati, condivisi e discussi durante apposite riunioni periodiche in corso d'anno.

### Scheda di soddisfazione degli operatori (Allegato 2)

Almeno una volta l'anno gli operatori sono chiamati a colloquio dal coordinatore del servizio o dal responsabile delle risorse umane per discutere della propria soddisfazione lavorativa e di eventuali problematiche interne. Viene inoltre richiesto agli operatori di compilare un breve questionario in forma anonima i cui risultati saranno analizzati, condivisi e discussi durante apposita équipe.

### Scheda lamentele e/o apprezzamenti (Allegato 3)

In caso di reclami, insoddisfazioni o apprezzamenti, è a disposizione dei famigliari, operatori, autisti e volontari, la scheda lamentele/apprezzamenti. Questa scheda compilata andrà consegnata in busta chiusa al Servizio o usando l'apposito raccoglitore predisposto in struttura. Il coordinatore, preso atto del contenuto, dopo averlo registrato su apposito modulo, entro 15 giorni contatterà l'interessato per fissare un colloquio volto a risolvere il problema predisponendo le adeguate azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

### Scheda rette di frequenza (Allegato 4)

Presenta le tariffe aggiornate per la gestione dell'utente nel nostro Servizio. Sono definiti gli oneri a carico delle parti e le modalità di partecipazione alla spesa per la frequenza del servizio.

### Scheda soddisfazione utenti (Allegato 5 e 5Bis)

Come per i familiari viene richiesto agli utenti di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno analizzati, condivisi e discussi durante apposite riunioni periodiche in corso d'anno. La scheda di soddisfazione utenti viene proposta anche in un formato accessibile e fruibile a persone con difficoltà (Allegato 5 bis).

## Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie

- 1) Complessivamente il servizio risponde alle sue esigenze in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 2) Il personale del servizio le sembra competente e professionale in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 3) Quando emerge un nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 4) Le attività educative e ricreative proposte le sembrano adatte in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 5) Gli ambienti del servizio le sembrano tenuti e conservati in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 6) Ritiene che la qualità dei pasti forniti dal servizio sia:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 7) Le informazioni sulla la vita del servizio le vengono comunicate in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 8) Le informazioni riguardo la vita del familiare le sono comunicate in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 9) Le sembra che il servizio soddisfi il suo familiare in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 10) Pensa che i familiari siano coinvolti nella vita del servizio in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente

11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

.....  
.....  
.....  
.....

11) Quali sono le principali critiche che può muovere al servizio?

.....  
.....  
.....  
.....

## Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori

- 1) Ritiene che i compiti lavorativi siano definiti in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 2) Giudichi la collaborazione all'interno del gruppo di lavoro in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 3) I rapporti e la comunicazione con i colleghi sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 4) I rapporti e la comunicazione con il coordinatore sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 5) I rapporti e la comunicazione con l'utenza sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 6) Ritieni che i rapporti con i familiari siano:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 7) Valuti che la Cooperativa offra agli operatori opportunità formative:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 8) I mezzi e attrezzature fornite per svolgere il tuo lavoro sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 9) Il tuo rapporto con la Cooperativa è:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 10) Valuti la tua situazione lavorativa complessiva come:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente

11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

.....  
 .....  
 .....  
 .....

11) Quali sono le principali critiche che può muovere al servizio?

.....  
 .....  
 .....  
 .....



### **Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie**

Gentile utente,  
per rendere il nostro servizio sempre migliore e adeguato alle sue esigenze, le chiediamo di farci pervenire, ogni qualvolta ne ravvisasse la necessità, questa scheda compilata.

Potrà inviarcela sia per posta sia a mano, possibilmente in busta chiusa.

Il coordinatore del servizio la contatterà quanto prima e comunque entro una settimana dalla ricezione per discutere della segnalazione.

Grazie.

Lamentela       Apprezzamento

Segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Allegato 4 – Rette di frequenza al servizio

Per la frequenza al servizio di RSD Filos per utenti inseriti su posti a contratto con il servizio sanitario regionale, la retta giornaliera è pari a:

- € 77,00 gg., IVA inclusa, per utenti residenti nelle provincie di Mantova e Cremona (ambito territoriale ATS Val Padana);
- € 82,00 gg., IVA inclusa, per utenti residenti in ambiti territoriali diversi.

Per la frequenza al servizio di RSD Filos per utenti solventi, cioè inseriti in posti non a contratto con il servizio sanitario regionale, la retta è determinata in relazione alla classe SIDI dell'utente, come da prospetto seguente:

Classe	Livello di carico assistenziale	Misura di carico assistenziale (minuti settimanali)	Retta giornaliera (IVA inclusa)
1	Alto	2.500 min/sett.	136,11 €
2	Medio-alto	2.000 min/sett.	114,89 €
3	Medio	1.600 min/sett.	106,33 €
4	Medio-basso	1.200 min/sett.	97,78 €
5	Basso	900 min/sett.	93,00 €

### Precisazioni:

- 1) L'importo della retta sopra indicato è comprensivo del costo del pasto, fissato forfettariamente in € 5,15 (Iva inclusa) per unità.
- 2) La retta deve essere riconosciuta anche in caso di permanenza dell'ospite fuori dalla residenza per qualsiasi ragione (soggiorni, rientri temporanei a casa, ricovero in strutture di cura); in tal caso verrà decurtato il costo dei pasti non fruiti dall'ospite (nella misura indicata al punto precedente).
- 3) In caso di ricovero ospedaliero la retta a carico dell'ospite è rideterminata caso per caso, tenuto conto del carico assistenziale richiesto e delle spese comunque sostenute dalla struttura.
- 4) Con riferimento agli utenti solventi si precisa che le rette indicate non includono la fornitura di farmaci (che restano a carico del Servizio Sanitario Nazionale).

## Allegato 5 - Questionario di soddisfazione utenti

- 1) Complessivamente il servizio risponde alle sue esigenze in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 2) Il personale del servizio le sembra competente e professionale in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 3) Quando emerge un nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 4) Le attività educative e ricreative proposte le sembrano adatte in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente

5) Che cosa ti piacerebbe fare nel nostro servizio?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6) Che cosa ti piace del nostro servizio?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5) Che cosa non ti piace del nostro servizio?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## Allegato 5 bis - Questionario di soddisfazione utenti

Ti chiediamo di rispondere ad ogni domanda dicendo quello che pensi

1) Ti trovi bene nel nostro Servizio?



2) Gli operatori sono gentili? Lavorano bene?



3) Se hai bisogno di qualcosa, gli operatori ti ascoltano?



4) Le attività che fai sono interessanti, ti piacciono?



5) La struttura del Servizio ti piace?



6) Nel nostro Servizio si mangia bene?



7) Quale nuova attività ti piacerebbe fare nel nostro Servizio?



.....

.....

.....

.....

### Legenda per i colori e i giudizi

**Rosso:** per niente;

**Arancione:** poco;

**giallo:** abbastanza;

**azzurro:** si, molto;

**Verde:** moltissimo.

Ultima revisione: 22 giugno 2023