



CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA

MORELLI BUGNA

Villafranca di Verona



Carta dei servizi

Via Rinaldo da Villafranca, 16 - 37069 Villafranca di Verona (VR)

Tel. 045/6331500 – Fax 045/6300433

Sito internet: www.morellibugna.com

Foto di Davide Ortombina

Centro Servizi alla Persona

CR Morelli Bugna

**"Un servizio attento alle esigenze degli anziani
e delle loro famiglie"**

IL CENTRO SERVIZI

Il Centro Servizi alla Persona CR Morelli Bugna è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) ed ha lo scopo di prestare assistenza residenziale e non residenziale a persone anziane in stato di auto e non autosufficienza.

Con DGRV n. 302 del 15.03.2011 è stato accreditato per 152 posti per non autosufficienti e 4 posti per autosufficienti.

L'accoglimento presso la struttura può avere le seguenti finalità:

- assistenza continuativa a tempo **indeterminato** diretta a quelle persone autonome o meno che per condizioni psico-fisiche o sociali non sono assistibili a domicilio in maniera idonea;
- sollievo temporaneo dei familiari nell'assistenza al proprio caro per un periodo **massimo di un mese**, eventualmente prorogabile solo alle condizioni indicate nel Regolamento dell'Ente (vedi pag. 14).

PRINCIPI sull'erogazione del servizio

L'obiettivo che ci poniamo è far sì che le persone che vivono nella struttura si sentano come a casa propria, pur con le "limitazioni" derivanti dal vivere con gli altri.

Per raggiungere questo scopo, il Centro Servizi alla Persona CR Morelli Bugna dà concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio:

- **Uguaglianza:** viene garantito agli Ospiti un trattamento che non discrimini le persone per razza, sesso, censo, convinzioni religiose o politiche.
- **Imparzialità:** il Centro Servizi alla persona CR Morelli Bugna garantisce che il personale in servizio opera con trasparenza e diligenza.
- **Continuità:** l'Ente garantisce un servizio di assistenza permanente, valorizzato da momenti di verifica dei piani individuali che consentono di dare la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.
- **Riservatezza:** le prestazioni sanitarie ed assistenziali vengono prestate con riservatezza e rispetto, garantendo il segreto professionale sulle informazioni relative a diagnosi e cure.
- **Dignità umana:** le prestazioni sanitarie ed assistenziali vengono prestate nel rispetto della dignità umana e nella massima considerazione della sfera privata e personale.
- **Partecipazione:** la struttura si impegna a coinvolgere gli Ospiti e i loro parenti, ponendoli in condizione di esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni, incentivando la formulazione di eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio e garantendo una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami.

- **Professionalità:** il Centro Servizi garantisce che il personale in servizio è dotato della necessaria professionalità, mantenuta ed accresciuta attraverso un processo di formazione continua.
- **Efficacia ed efficienza:** viene perseguita l'efficienza dei servizi (cioè l'erogazione delle prestazioni previste senza inutili perdite di risorse) senza comprometterne l'efficacia (cioè il raggiungimento dell'obiettivo).
- **Individualità:** ogni Ospite è considerato come unico e vengono previsti piani assistenziali personalizzati.

Il Centro Servizi alla persona CR Morelli Bugna, al fine di mantenere elevato il servizio offerto, ha ottenuto nel 2003 la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001.



POLITICA DELLA QUALITÀ

Un servizio di qualità finalizzato a soddisfare i bisogni degli anziani e delle loro famiglie, degli operatori interni e dei fornitori

La Direzione del Centro Servizi alla Persona Morelli Bugna ha adeguato il proprio Sistema di Gestione della Qualità alla nuova Norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, al fine di essere capaci di affrontare e risolvere efficacemente le varie problematiche operative che dovessero verificarsi.

La politica della qualità si dovrà concretizzare in particolar modo nei seguenti ambiti di intervento:

- Soddisfare le sempre maggiori necessità che investono gli anziani ospiti accolti in struttura, cercando il più possibile di erogare un servizio individualizzato che renda la permanenza serena e confortevole.
- Adeguare la struttura per garantire gli standard di sicurezza previsti dalle normative vigenti e creare degli ambienti confortevoli e adatti ad agevolare la vita quotidiana di anziani affetti da patologie invalidanti.
- Coinvolgere i famigliari degli ospiti soprattutto attraverso il comitato familiari, al fine di renderli partecipi delle scelte e delle problematiche che investono il Centro Servizi e delle possibili soluzioni, favorendo un rapporto instaurato su principi di chiarezza e trasparenza delle informazioni.
- Promuovere la formazione continua del personale della struttura per favorirne la crescita professionale e migliorare i rapporti interpersonali oltre che il clima organizzativo, monitorandone l'andamento attraverso appositi questionari.
- Fissare i requisiti minimi di qualità dei servizi e in tale processo coinvolgere e responsabilizzare a vari livelli il personale nel loro raggiungimento;
- Effettuare un rigoroso controllo periodico dei processi e della loro efficacia basandosi il più possibile su dati oggettivi.
- Instaurare un rapporto di collaborazione con i fornitori ed in particolare con quelli ai quali sono stati affidati i servizi esternalizzati di pulizia, cucina e lavanderia, mantenendo un costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati da parte di questi e del rispetto dei capitolati di gara e delle migliorie offerte.

II DIRETTORE
Dott. Mauro Zoppi

Villafranca di Verona, 11 Luglio 2018

STRUTTURA

Il Centro Servizi, ubicato nel centro storico di Villafranca di Verona, è disposto su cinque livelli: tre piani di degenza, un piano rialzato e un piano seminterrato.

Ogni piano di degenza dispone di 52 posti letto localizzati in stanze singole e stanze a due o più letti. Tutte le stanze sono dotate di bagno privato, tv e aria condizionata.

Attualmente sono in corso i lavori di adeguamento statico, funzionale, normativo e tecnologico del blocco sud della struttura, che porterà alla realizzazione, su ogni piano, di otto stanze doppie, in sostituzione delle attuali stanze multiple, di un ambulatorio medico e infermieristico e di un ufficio per la coordinatrice di piano.

Ai piani vi sono inoltre un cucinino, un locale per i bagni assistiti, una sala ristorante utilizzata anche per varie attività.

Al piano rialzato si trovano: l'ingresso, la portineria, il bar, la zona soggiorno con sala tv, la sala da pranzo e la cucina. Dopo la portineria, sulla destra, si trovano gli uffici dell'assistente sociale, della logopedista, della psicologa e del servizio animazione, la sala polifunzionale e l'ambulatorio medico. In fondo al corridoio è collocata la nuova palestra per il servizio di fisioterapia a favore degli ospiti.

E' presente anche una piccola Cappella dove potersi raccogliere in preghiera.

Nel seminterrato sono presenti la stanza per la parrucchiera, la lavanderia, il locale di sterilizzazione e l'ufficio del servizio manutenzione.

Gli uffici amministrativi si trovano al primo piano di un antico palazzo ristrutturato denominato Corte Bottacini-Bisinelli che si affaccia sul parco del Centro Servizi.

All'esterno un ampio e curato parco consente di godere dell'ombra e della frescura di piante secolari. Nel medesimo, durante la stagione estiva, vengono svolte varie attività di intrattenimento con gli ospiti.

SERVIZI OFFERTI

Assistente Sociale e Uffici Amministrativi

L'assistente sociale del Centro Servizi è la figura di riferimento per chi voglia presentare la domanda di accoglimento.

L'assistente sociale e gli uffici amministrativi, nell'ambito delle rispettive competenze, sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per informazioni relative ai procedimenti amministrativi dell'Ente.

Per gli Ospiti non in grado di attendervi personalmente o mediante i loro familiari, il disbrigo di eventuali adempimenti di carattere amministrativo è garantito dagli uffici preposti.

Valutazione di ingresso

All'ingresso in struttura, ogni professionista effettua una valutazione dell'ospite, con lo scopo di conoscerlo ed individuare eventuali bisogni in vista della predisposizione del Piano di Assistenza Individualizzato.

Unità Operativa Interna e Piano di Assistenza Individualizzato

Per ogni nuovo Ospite, entro il mese successivo da quello di ingresso, si riunisce l'Unità Operativa Interna (UOI) in occasione della quale viene redatto un Piano Assistenziale Individualizzato o PAI; coordinata dall'assistente sociale e costituita da: medico, coordinatrice di piano, infermiere, operatore socio sanitario, educatore, fisioterapista, logopedista e psicologa. Scopo del Piano è di stabilire degli obiettivi per l'Ospite e quindi orientare verso gli stessi gli interventi socio-assistenziali e sanitari monitorando nel tempo i risultati raggiunti.

L'obiettivo di lavoro all'interno di questo progetto è di stimolare e valorizzare le capacità residue dell'Ospite nonché di contenere, ove è possibile, il naturale decadimento psico-fisico.

L'aggiornamento del PAI avviene con frequenza annuale e l'assistente sociale si preoccupa di informare il familiare di riferimento della modifica degli obiettivi.

SERVIZI SANITARI:

Servizio medico

All'interno della struttura sono presenti tre medici di medicina generale, nominati dall'Azienda U.L.S.S. 9 Scaligera, che garantiscono, in collaborazione con il personale infermieristico, la cura dell'ospite sotto l'aspetto sanitario, ognuno per gli ospiti del piano a cui è assegnato.

Servizio di coordinamento

Per ogni piano di degenza, ciascuna Coordinatrice Socio Assistenziale organizza l'attività degli Infermieri Professionali e degli Operatori Socio Sanitari ed è responsabile del servizio erogato agli ospiti.

In caso di problematiche o richieste di vario genere di natura assistenziale si consiglia di rivolgersi prioritariamente a tale figura.

Servizio infermieristico

Quotidianamente gli infermieri preparano e distribuiscono le terapie, collaborano con i medici durante le visite, nella tenuta delle cartelle degli ospiti e nell'organizzazione delle visite specialistiche. Effettuano le medicazioni, il monitoraggio dei parametri vitali e tutte le azioni volte al raggiungimento degli

obiettivi stabiliti nel piano assistenziale individualizzato. Il Centro Servizi garantisce la presenza di almeno un Infermiere Professionale 24 ore su 24 e provvede, senza alcun costo aggiuntivo, all'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari necessari (pannoloni, cateteri, ausili, ecc.).

Servizio di fisioterapia

Le attività riabilitative mirano al recupero e/o al mantenimento delle capacità funzionali residue attraverso interventi riabilitativi individuali o ginnastica di gruppo.

La struttura è dotata di un'ampia e confortevole palestra attrezzata per le attività fisioterapiche dove vengono svolte le terapie e utilizzati strumenti appropriati per il raggiungimento degli obiettivi.

Gli interventi dei fisioterapisti vengono effettuati su indicazione del medico e vengono preferibilmente stabiliti degli appuntamenti regolari allo scopo di raggiungere gli obiettivi legati alla patologia e di aiutarli nell'orientamento spazio-temporale.

Riabilitazione logopedica

La logopedista, previa propria valutazione, attiva percorsi riabilitativi psicocognitivi, relazionali e comunicativi.

Servizio di podologia

L'Ente si avvale della collaborazione di un podologo esterno che si occupa della cura e medicazione dei piedi, nella normalità e nella patologia, e delle mani in caso di necessità.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Igiene e cura della persona: igiene quotidiana personale, bagno assistito, rasatura barba, aiuto nell'assunzione dei pasti, sostegno nella deambulazione. In tutte queste attività gli Ospiti sono seguiti ed assistiti da Operatori Socio Sanitari.

Sostegno psicologico

La psicologa garantisce l'eventuale supporto psicologico agli Ospiti e, qualora richiesto, ove possibile ai loro familiari.

Servizio parrucchiera

Il servizio parrucchiera prevede le seguenti prestazioni: piega, taglio, tinta e permanente.

L'ospite usufruisce di tale servizio, nelle frequenze riportate nell'allegato 2, senza nessun costo aggiuntivo, rimane a suo carico l'acquisto dei prodotti per tinta e permanente.

Attività di animazione

Il servizio di animazione provvede all'organizzazione e gestione di diverse attività a carattere ricreativo e di divertimento, ma anche di stimolazione e socializzazione, quali giochi di gruppo come la tombola, feste a tema in occasione del Natale, del Carnevale e dei compleanni, uscite in paese, incontri con cori e gruppi musicali, gite in varie località sia della provincia di Verona che delle province limitrofe.

Sono attivati progetti specifici come la musicoterapia, pet-teraphy e attività individuali.

Assistenza religiosa

Viene garantita la presenza di un sacerdote due volte la settimana per l'assistenza spirituale agli ospiti, nonché l'appoggio del parroco e dei frati cappuccini del convento di Villafranca per la messa domenicale e le altre ricorrenze.

SERVIZI ALBERGHIERI:

Servizio ristorante

Il Centro Servizi alla persona CR Morelli Bugna ha affidato il servizio di ristorazione in appalto ad una ditta esterna che, per la preparazione dei pasti, utilizza la cucina dell'Ente. Il servizio ristorazione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti nei reparti e al piano terra nella sala ristorante.

Sul sito internet dell'Ente **www.morellibugna.com** è presente il link per accedere al portale del menù del giorno, che riporta per ogni pietanza, gli ingredienti utilizzati, la presenza di eventuali allergeni e i valori nutrizionali.



Servizio di lavanderia

Il Centro Servizi alla persona CR Morelli Bugna ha affidato il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana e degli indumenti degli ospiti in appalto ad una ditta esterna, mentre la lavanderia interna si occupa prevalentemente della distribuzione del guardaroba.

Servizio bar

Il bar, gestito da un'associazione di volontariato che opera all'interno del Centro servizi, è collocato all'ingresso del Centro Servizi ed è aperto tutti i giorni dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 14:30 alle 18:30.

In alternativa al servizio bar sono a disposizione, al piano seminterrato, alcuni distributori automatici di bevande calde, fredde e snacks.

Servizio trasporti

E' a disposizione degli Ospiti un servizio che prevede il trasporto con automezzo dell'Ente per l'accompagnamento per visite mediche esterne alla struttura, per uscite concordate preventivamente con l'Assistente Sociale, o per gite organizzate dall'Ente.

Volontariato

E' prevista la presenza di volontari per alcune attività (supporto al servizio animazione, deambulazione, assistenza durante i pasti, ecc.) previa adeguata formazione e con supervisione da parte del personale dell'Ente.

POSTO SOLLIEVO

Il posto sollievo rappresenta un ricovero temporaneo, da un minimo di due ad un massimo di quattro settimane, eventualmente prorogabili al massimo di ulteriori quattro settimane, che offre alloggio, assistenza e vigilanza sanitaria.

Dato il breve periodo di permanenza, non è possibile attivare le seguenti attività previste per gli ingressi definitivi:

- PAI (Piano di assistenza individualizzato)
- VALUTAZIONE DI INGRESSO DEI PROFESSIONISTI (logopedista, psicologo, animatrice, fisioterapista) -

Un'attenzione particolare è posta al servizio di fisioterapia.

E' possibile attivare interventi fisioterapici e riabilitativi, soprattutto per gli anziani dimessi dalle divisioni ospedaliere non immediatamente assistibili a domicilio e che necessitano di un periodo di convalescenza.

Questi periodi in struttura possono essere quindi utili per svolgere attività di riabilitazione, promuovere il recupero dell'anziano e il mantenimento delle abilità funzionali.

Perchè tutto ciò sia fatto nel rispetto della sicurezza dell'ospite, è richiesto che sia il fisiatra, cioè il medico specialista, ad indicare la specifica attività riabilitativa da svolgere, attraverso una prescrizione da farsi predisporre possibilmente prima dell'ingresso in struttura.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite, non è possibile per il Centro Servizi garantire la presenza di proprio personale presso la struttura ospedaliera. Il servizio lavanderia interno rimane a disposizione per il lavaggio della biancheria sporca dell'ospite degente in ospedale ma è richiesto ai famigliari di provvedere personalmente al ritiro/consegna della biancheria sporca e pulita.

Accesso alla documentazione

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica o altra documentazione riguardante l'ospite occorre rivolgersi all'Assistente Sociale che fornirà l'apposito modulo da compilare ed eventuali informazioni su modi, costi e tempi di consegna.

Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e gli eventuali reclami sui servizi erogati vanno segnalati all'Assistente Sociale oppure alla Coordinatrice di piano utilizzando la modalità preferita (verbale, telefonica o tramite posta). Tutti i reclami vengono gestiti nel rispetto di una procedura gestita dal Sistema Gestione Qualità dell'Ente che, se necessario, prevede un'indagine su quanto accaduto e la valutazione di un'eventuale azione correttiva che assicuri il non-ripetersi del problema/errore. A tutti i reclami viene garantita una risposta verbale o scritta.

Comitato familiari ospiti

E' attivo presso il Centro Servizi alla Persona CR Morelli Bugna un "Comitato Familiari Ospiti". Il modulo di adesione viene consegnato dall'Assistente Sociale al familiare in fase di accoglimento. Il modulo compilato va inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso principale della struttura dove, su un'apposita bacheca, sono indicati i riferimenti nominativi e telefonici del comitato.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'ACCOGLIMENTO

Prima dell'ingresso presso il Centro Servizi, sarà necessario presentare i seguenti documenti:

- fotocopia della carta d'identità o altro documento d'identità valido;
- fotocopia del codice fiscale;
- tessera sanitaria in originale;
- tessera elettorale (nel caso di ospitalità prolungata);
- eventuale documentazione dell'invalidità civile;
- documentazione sanitaria recente e completa;
- certificato del medico curante con diagnosi, terapia, dosaggi e orari di somministrazione (se previsti in terapia è necessario siano specificati anche i dosaggi coumadin e i dosaggi insuline);
- modulo della contenzione in uso, compilato e firmato dal medico di base (fac simile consegnato dall'assistente sociale);
- scheda alimentare compilata (modulo consegnato dall'assistente sociale).

Solo per gli ospiti in posto temporaneo di sollievo è necessario inoltre presentare prima dell'ingresso:

- nome, cognome e numero di telefono del medico curante con specificati gli orari di ambulatorio;
- impegnative per esami ematici e/o visite specialistiche programmate nel periodo di accoglimento;
- dichiarazione del medico curante che non sussistono controindicazioni all'attività motoria (ginnastica di gruppo, utilizzo pedaliera);
- referto di visita specialistica fisiatrica, in caso di necessità di attivazione del servizio di fisioterapia, con indicazione del trattamento riabilitativo da attivare (per recupero da trauma il referto deve essere immediatamente

precedente all'accoglimento, negli altri casi deve essere recente – massimo un mese dall'emissione).

RETTE DI DEGENZA ANNO 2021

Le rette in vigore, determinate annualmente con deliberazione del Consiglio di Amministrazione, sono comprensive di tutti i servizi descritti in precedenza e così stabilite::

CENTRO RESIDENZIALE	
CATEGORIA	2021 <i>(dal 01.02.2021)</i>
Non Autosufficienti 1^ e 2^ livello con impegnativa stanza multipla	€ 54,30
Non Autosufficienti 1^ e 2^ livello con impegnativa stanza doppia ala nuova	€ 57,90
Non Autosufficienti 1^ e 2^ con impegnativa stanza singola	€ 60,40
Posto senza impegnativa stanza multipla	€ 76,30
Posto senza impegnativa stanza doppia ala nuova	€ 80,10
Posto senza impegnativa stanza singola	€ 81,60
Posto sollievo	€ 83,90

E' confermato, per ogni nuovo ospite del Centro Servizi parte residenziale (ad esclusione degli accoglimenti a tempo determinato quali posti sollievo) il versamento della una quota "una tantum" di euro 150,00 a titolo di rimborso spese per la gestione della procedura di ingresso e apertura della cartella sanitaria del nuovo residente che verrà addebitata con fattura, previa sottoscrizione del contratto di accoglimento tra le parti.

La retta comprende tutti i servizi dell'Ente contenuti sulla Carta dei Servizi. Salvo diverse determinazioni da parte del Consiglio di Amministrazione, restano esclusi dalla retta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti spese:

- consumazioni effettuate al bar interno dell'ente;
- ripristino del corredo di abbigliamento in caso di necessità;
- assistenza personale all'ospite ricoverato in ospedale;
- assistenza personale all'ospite inviato in ospedale per visite ed esami diagnostici. In tali casi è richiesta la presenza di un familiare o suo incaricato.
- pagamento del trasporto per visite di invalidità, appuntamenti in tribunale (es. per la nomina dell'amministratore di sostegno) e visite private prenotate dai familiari;
- ticket su visite qualora non sia stata iniziata la pratica per la richiesta di esenzione.

L'ospite che si assenta dalla struttura per più di un giorno, ha diritto al mantenimento del posto letto. In caso di ospedalizzazione, vi sarà una decurtazione della retta in vigore pari al 25% per tutti i giorni di assenza. In caso di assenze per motivi diversi dall'ospedalizzazione, per un periodo massimo di 10 giorni annui, sarà applicata una decurtazione pari al 10% sulla retta in vigore per i giorni di assenza; per i giorni successivi al decimo, per gli ospiti che occupano un posto con impegnativa di residenzialità, verrà applicata la retta del posto con impegnativa integrata della rispettiva quota regionale di residenzialità (€ 49,00 per ospiti non autosufficienti di 1^ livello ed € 56,00 per ospiti non autosufficienti di 2^ livello), per gli ospiti che occupano un posto senza impegnativa di residenzialità, verrà applicata l'intera retta di degenza.

I giorni di entrata e di uscita vengono contabilizzati al 100%.

In casi particolarmente gravi ed in tutti i casi in cui l'ospite non sia nelle condizioni di salute idonee ad essere dimesso, viene concesso alla scadenza del periodo di permanenza in struttura assegnato all'ospite con impegnativa di residenzialità temporanea un ulteriore periodo massimo di tre mesi (qualora venga richiesto) rinnovabile una volta sola, nei quali allo stesso verrà applicata per intero la retta alberghiera e quanto corrisposto dall'Ulss come impegnativa di residenzialità.

Per i posti sollievo, i farmaci ed gli eventuali trasporti in ambulanza sono a carico dell'ospite.

Agg. 27/01/2021

Allegato 2 – CARTA DEI SERVIZI

Standard dei servizi e indicatori di qualità

Figura professionale	PRESENZA DA DOTAZIONE ORGANICA
Medico al piano	15 o 12 ore alla settimana in base al numero di assistiti
Infermieri	24 ore su 24
Logopedista	18 ore alla settimana (su 4 giorni)
Psicologa	18 ore alla settimana (su 4 giorni)
Podologo	1 mattina alla settimana
Fisioterapiste	5 giorni la settimana (mattina o pomeriggio). Il servizio è sospeso nei giorni festivi infrasettimanali.
Servizio animazione	Dal lunedì al venerdì sia mattina che pomeriggio. Il sabato solo mattina. Il servizio è sospeso nei giorni festivi infrasettimanali.
Processo	FREQUENZA GARANTITA
Rilevazione parametri per ospiti senza particolari esigenze sanitarie: visita medica, pressione arteriosa, saturazione, frequenza cardiaca, peso	Semestralmente
Analisi del sangue per ospiti senza particolari esigenze sanitarie	Annualmente
Igiene personale assistita (pulizia del viso, occhi, orecchie, torace, mani, piedi e igiene intima)	Quotidianamente
Mobilizzazione in poltrona o in carrozzina ospiti, salvo diversa indicazione del medico	Mattina e pomeriggio
Taglio e piega capelli	1 intervento al mese
Taglio della barba	3 volte la settimana
Pasti	Menù invernale ed estivo articolati su 4 settimane
Pulizie	1 volta al giorno delle stanze ospiti e 2 volte al giorno dei servizi igienici

Allegato 2 – CARTA DEI SERVIZI

Processo	Descrizione Indicatore	INDICATORE	Valori anno 2019
Risorse umane	Ore di formazione svolte in generale	<i>N° ore di formazione</i>	1742
Immagine e presenza sul territorio	N° domande di accoglimento pervenute (da graduatoria ULSS, per posti privati e sollievo)	<i>N° domande</i>	405
Piano di assistenza individualizzato	Efficienza elaborazione primo PAI	<i>Tempo medio di elaborazione (gg)</i>	16,5
	Efficienza aggiornamento PAI	<i>Tempo medio di aggiornamento PAI (mesi)</i>	5,9
	Valutazione degli ospiti all'ingresso da parte dei professionisti finalizzato alla compilazione del Piano assistenziale individualizzato	<i>Numero valutazioni su numero ingressi</i>	98,21
Assistenza ospiti	Media mensile bagni per ospite	$\frac{N^{\circ} \text{ bagni}}{\text{gg presenza ospiti}}$	4,26

Aggiornato al 11.09.2020

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Viene monitorata la soddisfazione del cliente attraverso la somministrazione periodica di un questionario di soddisfazione.

Ultima data di somministrazione: Settembre 2017

Destinatari: familiari e ospiti del Centro servizi e del Centro diurno

I RISULTATI DEL QUESTIONARIO SONO
PUBBLICATI SUL SITO DELL'ENTE
www.morellibugna.com
nella sezione DICONO DI NOI.

Si riportano i risultati del questionario proposto ai familiari degli ospiti.



QUESTIONARIO PER I FAMIGLIARI DEGLI OSPITI DEL CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA CR MORELLI BUGNA – 2017

RISULTATI

N° QUESTIONARI COMPILATI = **74**
N° QUESTIONARI ANONIMI = **36**
N° QUESTIONARI FIRMATI = **38**

SI **NO** **NON VAL+NON
RISPONDE**

A M B I E N T E	Valuta adeguato l'arredamento del reparto dove alloggia il Suo familiare?	76,92%	9,23%	13,85%
	Giudica chiara la segnaletica per orientarsi all'interno della struttura?			
	E' soddisfatto della temperatura degli ambienti?			
	E' soddisfatto della pulizia della stanza e degli ambienti comuni?			
	Secondo Lei, gli orari di alzata e di messa a letto sono graditi al Suo familiare?			
	Il Suo familiare ha instaurato relazioni di amicizia con altri ospiti o con il personale?			
La tranquillità del Suo familiare è rispettata?				

A S S I S T E N T E S O C I A L E	L'assistente sociale si rapporta in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?	88,74%	1,80%	9,46%
	L'assistente sociale è disponibile ad ascoltarLa e fornirLe spiegazioni?			
	L'orario di apertura dell'ufficio è adeguato alle Sue esigenze?			

D I R	Al bisogno, il direttore è disponibile ad ascoltarLa e fornirLe spiegazioni?	38,51%	8,11%	53,38%
	Ritiene che la Direzione dell'Ente svolga in modo efficiente il suo servizio?			

U F F I C I	Il personale degli uffici si rapporta in modo cortese nei Suoi confronti?	83,33%	0,90%	15,77%
	Al bisogno, la risposta degli uffici è stata tempestiva?			
	L'orario di apertura degli uffici è adeguato alle Sue esigenze?			

M E D I C O	Il medico si rapporta in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?	88,29%	4,05%	7,66%
	Il medico è disponibile ad ascoltarLa e fornirLe spiegazioni?			
	Gli orari di presenza del medico sono adeguati alle Sue esigenze?			

C O O R	La coordinatrice si rapporta in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?	89,64%	4,95%	5,41%
	La coordinatrice è disponibile ad ascoltarLa e fornirLe spiegazioni?			
	Ritiene di essere informato tempestivamente in caso di emergenze?			

I N F P R O F	Gli infermieri professionali si rapportano in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?	87,13%	7,26%	5,61%
	Gli infermieri professionali sono disponibili ad ascoltarLa e fornirLe spiegazioni?			
	Al bisogno, l'intervento delle infermiere professionali è tempestivo?			
	E' soddisfatto delle prestazioni infermieristiche effettuate al Suo familiare?			

SI	NO	NON VAL+NON RISPONDE
----	----	----------------------

O S S	Gli operatori socio sanitari si rapportano in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?	82,18%	10,23%	7,59%
	Gli operatori sanno dove indirizzare le Sue richieste qualora non possano soddisfarle direttamente?			
	Al bisogno, la disponibilità degli operatori è immediata?			
	E' soddisfatto delle prestazioni assistenziali prestate al Suo familiare (igiene, vestizione, ecc)?			

F I S I O T E R A P I S T I	Il Suo familiare usufruisce/ha usufruito dell'intervento fisioterapico?	SI 36	NO 30	NR 8	70,95%	4,05%	25,00%
	I fisioterapisti si rapportano con Lei in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?						
	I fisioterapisti sono disponibili ad ascoltarLa e fornirLe spiegazioni?						
	Ritiene di essere adeguatamente informato del programma di riabilitazione del Suo familiare?						
	E' soddisfatto dell'attività di fisioterapia svolta?						

P S I C O L O G A	Il Suo familiare usufruisce/ha usufruito dell'intervento della psicologa?	SI 15	NO 47	NR 12	54,17%	5,56%	40,28%
	La psicologa si rapporta in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?						
	La psicologa è disponibile ad ascoltarLa e fornirLe spiegazioni?						
	Ritiene di essere adeguatamente informato/a degli interventi psicologici sul Suo familiare?						
	E' soddisfatto dell'attività psicologica svolta?						

L O G O P E D I S T A	Il Suo familiare usufruisce/ha usufruito dell'intervento della logopedista?	SI 20	NO 46	NR 8	64,77%	3,41%	31,82%
	La logopedista si rapporta in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?						
	La logopedista è disponibile ad ascoltarLa e fornirLe spiegazioni?						
	Ritiene di essere adeguatamente informato/a del programma di riabilitazione del Suo familiare?						
	E' soddisfatto dell'attività logopedica svolta?						

P O D O L O G A	Il Suo familiare usufruisce/ha usufruito dell'intervento della podologa?	SI 35	NO 26	NR 13	51,35%	4,05%	44,59%
	La podologa si rapporta in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?						
	La podologa è disponibile ad ascoltarLa e fornirLe spiegazioni?						
	Ritiene di essere adeguatamente informato/a degli interventi podologici sul Suo familiare?						
	E' soddisfatto dell'attività podologica svolta?						

A N I M A Z I O N E	Le animatrici si rapportano in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?	62,26%	4,13%	33,61%
	Le animatrici sono disponibili ad ascoltarLa e fornirLe spiegazioni?			
	Ritiene di essere adeguatamente informato/a delle attività di animazione che si svolgono?			
	E' soddisfatto della frequenza e varietà dell'attività di animazione?			
	Ritiene che il servizio animazione svolga nel complesso un adeguato servizio agli ospiti?			

SI	NO	NON VAL+NON RISPONDE
----	----	----------------------

PARRUCCHIERE	Il Suo familiare utilizza/ha utilizzato il servizio di parrucchiere interno del centro servizi?	SI 67	NO 5	NR 2			
	Ritiene che il servizio sia svolto in maniera accurata/professionale?				84,78%	7,25%	7,97%
	E' soddisfatto della frequenza con cui viene effettuato il servizio?						

LAVANDERIA	Il Suo familiare utilizza/ha utilizzato il servizio di lavanderia interno del centro servizi?	SI 66	NO 6	NR 2			
	Solo in caso di risposta positiva risponda alle prossime domande						
	Il personale di lavanderia si rapporta in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?						
	Il personale di lavanderia è disponibile ad ascoltarLa e fornirLe spiegazioni				81,62%	9,56%	8,82%
	Il vestiario del Suo familiare è lavato e stirato in maniera soddisfacente?						
E' soddisfatto/a del tempo di consegna al Suo familiare degli indumenti lavati?							

CUCINA	Le sembra che il Suo familiare sia soddisfatto della varietà dei piatti proposti a pranzo e cena?				72,20%	7,62%	20,18%
	Ritiene che la somministrazione dei pasti sia conforme alle norme igieniche?						
	Ritiene buona la qualità del cibo proposto?						

PORTINIERE	L'addetto di portineria si rapporta in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?				85,81%	2,03%	12,16%
	L'addetto di portineria è disponibile ad ascoltarla e fornirLe spiegazioni?						

BAR	Gli orari di apertura del bar sono adeguati?				82,43%	4,95%	12,61%
	Il barista si rapporta in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?						
	Ritiene che il servizio ed i prezzi applicati siano adeguati?						

	SI	NO	NON VAL+NON RISPONDE
RIEPILOGO TOTALE	77,32%	6,07%	16,61%

COMPLESSIVAMENTE E' SODDISFATTO DEL CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA Morelli Bugna?	82,67%	8,00%	9,33%
---	---------------	--------------	--------------

CONSIGLIEREBBE LA NOSTRA STRUTTURA AD UN SUO CONOSCENTE?	81,08%	12,16%	6,76%
---	---------------	---------------	--------------

Orari di visita

Sono consigliati a familiari ed amici i seguenti orari di visita:

dalle ore 09:30 alle ore 11:30

dalle ore 15:30 alle ore 18:00

Nel caso in cui non fosse possibile rispettare gli orari indicati, sarà opportuno concordare con l'infermiera del piano la possibilità di visitare i propri cari in altri momenti, sempre nel rispetto delle abitudini degli altri Ospiti del Centro servizi.

Come contattarci:

Centralino tel. 045/6331500

Fax 045/6300433

Assistente Sociale 045/6331526

Primo piano tel. 045/6331533

Secondo piano tel. 045/6331534

Terzo piano tel. 045/6331535

E-mail: info@morellibugna.com

assistentesociale@morellibugna.com

SITO INTERNET: www.morellibugna.com

Il Direttore