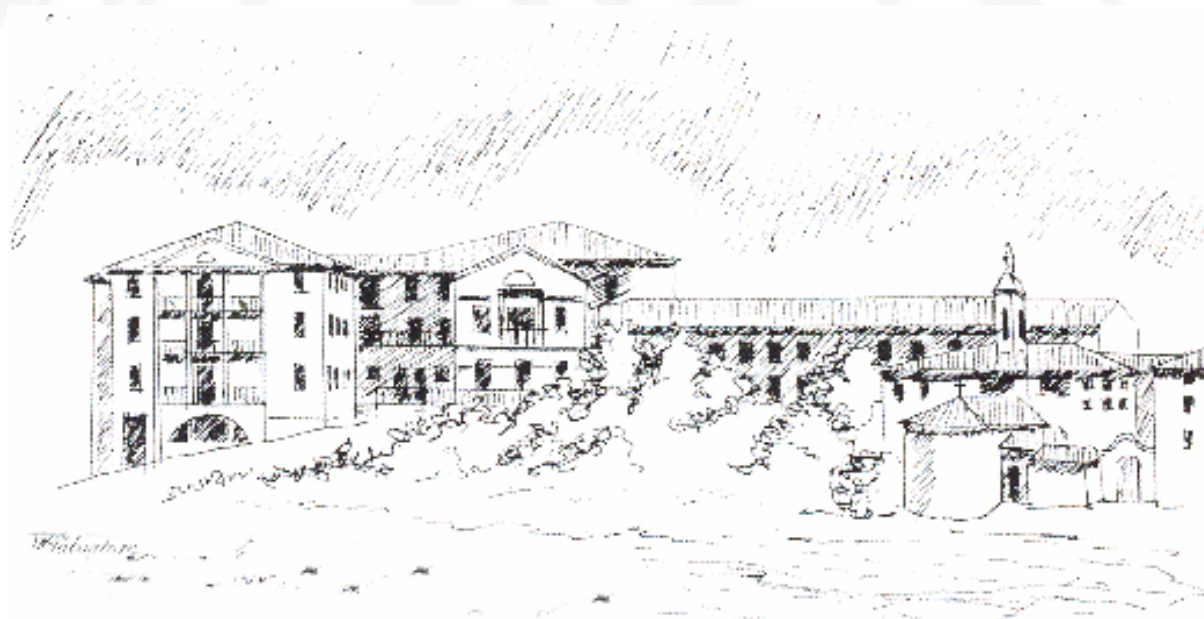




Fondazione Giovanni Carlo Rota
O.N.L.U.S.



CARTA DEI SERVIZI

CURE INTERMEDIE

Rev. 20 gennaio 2020



LA STORIA

L'Ospedale Rota nasce il 5 gennaio 1879 dalle volontà testamentarie dell'almennese Giovanni Carlo Rota, filantropo e patriota, deceduto il 28 dicembre 1876.

Egli lascia tutti i suoi beni per la costruzione di un "ospitale per i poveri e gli infermi".

L'Ospedale Rota viene amministrato dalla locale Congregazione della Carità, retta da un Consiglio nominato dal Consiglio Comunale di Almenno San Salvatore (salvo un periodo di commissariamento dal settembre 1880 al maggio 1882).

Fu, su proposta del Commissario straordinario delegato dal Re che, nel 1881 l'Ospedale divenne un ricovero per anziani e cronici.

Nel 1934 l'amministrazione accetta la proposta di accogliere 50 ammalate dall'Ospedale Neuropsichiatrico Provinciale di Bergamo. Nasce così la "Villa Rota" che arriverà ad accogliere 63 pazienti erogando loro prestazioni riabilitative a carattere psichiatrico.

Nel 2004 la struttura si è trasformata in Fondazione di diritto privato (ONLUS).

MISSION

La Mission della Fondazione Giovanni Carlo Rota è di promuovere percorsi di cura e di assistenza finalizzati a garantire la miglior qualità di vita possibile alla persona, accolta in struttura o curata a domicilio, valorizzandone le capacità e le risorse.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Fondazione Giovanni Carlo Rota è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri designati dal Comune di Almenno San Salvatore.

Al Consiglio di Amministrazione competono il governo della Fondazione, la definizione degli obiettivi strategici e dei piani programmatici e la verifica dei risultati.

La gestione dei servizi della Fondazione è affidata ad uno staff di oltre 180 professionisti (la maggior parte dei quali dipendenti a tempo pieno) sotto la responsabilità di una Direzione Amministrativa e di una Direzione Sanitaria.



Descrizione della Fondazione Rota

La Fondazione Rota è strutturata su due corpi di fabbrica principali, disposti su più piani. Uno dei due fabbricati è destinato alla Residenza per Anziani non autosufficienti, al Centro Diurno Integrato, al Poliambulatorio Specialistico e gli uffici del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata; il secondo fabbricato ospita due reparti di Cure Intermedie - Riabilitazione, la Residenza Sanitaria Disabili.

I servizi comuni alle diverse unità d'offerta (lavanderia, cucina, amministrazione, manutenzione, magazzino, ecc.) sono situati in locali contigui e comunque collegati ai nuclei di residenza.

Dall'ingresso principale della Fondazione si accede alla reception dove si trovano l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), la Direzione Amministrativa e gli uffici amministrativi.

Sempre dal cortile di ingresso si accede direttamente ad una delle palestre di fisioterapia (aperta anche ad utenti esterni) e al centro prelievi.

Il Poliambulatorio specialistico possiede un ingresso proprio, limitrofo a quello principale, dal quale si accede anche al Servizio di Assistenza Domiciliare, alla Camera Mortuaria ed alla Chiesa.

Ogni nucleo assistenziale è dotato di un ambulatorio medico infermieristico, una cucinetta, un locale soggiorno e sala da pranzo, un bagno assistito.

Nel complesso della struttura vi sono due palestre per la fisioterapia e due saloni per le attività di animazione e socializzazione. Presso i saloni animazione sono collocati i distributori di snack e bevande calde e fredde.

Tutti i piani si aprono su ampie terrazze con vista panoramica, utilizzate per attività ricreative e cene estive, arredate con gazebo, panchine e tende solari.

Le terrazze sono direttamente collegate ai giardini.



CODICE ETICO

La Fondazione Rota ha adottato il Codice Etico, al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, adottando procedure e comportamenti finalizzati a prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività della Fondazione e per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei destinatari dell'attività svolta.

Il Codice Etico è l'insieme dei valori e dei principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti, a tutti i livelli di responsabilità, che operano all'interno della Fondazione.

Destinatari del Codice sono tutti coloro che, a qualsiasi titolo (amministratori, dipendenti, collaboratori esterni, volontari etc.) contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione, nonché i soggetti che intrattengono con la Fondazione rapporti commerciali (clienti, fornitori, consulenti, etc.). Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice Etico, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso contenuti.

SERVIZI ED UNITA' DI OFFERTA SOCIO SANITARIE

La Fondazione G.C. Rota è Ente Gestore di numerose Unità di Offerta che la qualificano come struttura ad alto potenziale di risposta ai diversi bisogni dei cittadini.

Si occupa di gestire servizi a carattere domiciliare, ambulatoriale, diurno, e residenziale.

SERVIZI RESIDENZIALI

- Residenza Sanitaria Assistenziale R.S.A.
- Residenza Sanitaria Disabili R.S.D.
- Cure Intermedie (ex Reparto di Riabilitazione di Mantenimento Neuromotoria)

SERVIZI DIURNI

- Centro Diurno Integrato C.D.I.

SERVIZI DOMICILIARI

- Assistenza Domiciliare Integrata A.D.I.
- R.S.A. APERTA
- UCP-DOM

SERVIZI IN CONVENZIONE

- Centro prelievi esami ematochimici
- Ambulatorio infermieristico
- Guardia medica pediatrica
- Punto Unico di Offerta Informativa P.U.O.I.



CURE INTERMEDIE – EX RIABILITAZIONE

Destinatari

Il servizio di *Cure Intermedie*, accreditato e a contratto per n. 42 posti letto, è rivolto a utenti con prevalente esigenza assistenziale che evidenziano esigenza di supporto assistenziale più o meno elevato accompagnato a interventi di riattivazione e recupero funzionale e media esigenza di supporto clinico con presenza di moderata o importante comorbilità.

Non rientrano nell'unità di offerta le patologie psichiatriche attive, le condizioni per cui sono già previsti interventi specifici specializzati (SLA, stato vegetativo), le condizioni di instabilità in corso o non completamente superate, le acuzie non risolte, le diagnosi incomplete o in corso di definizione.

Modalità di accesso

L'accoglienza del paziente presso il reparto di Cure Intermedie è subordinata all'invio dell'apposita scheda unitamente alla richiesta di ricovero su ricettario regionale, da parte della struttura ospedaliera, extraospedaliera in cui l'utente è ricoverato oppure dal medico curante se il paziente è a domicilio.

Il Direttore Sanitario provvede a valutare l'appropriatezza della richiesta e in caso di idoneità al ricovero inserisce il paziente in lista d'attesa. A disponibilità di posto libero, la Responsabile dell'Unità Operativa contatta la struttura inviante o l'utente al domicilio. Per ogni informazione contattare il numero 035.6320027.

Accoglienza e presa in carico

Il paziente viene accolto dall'equipe. Ogni figura professionale provvede a compilare la valutazione delle aree di propria competenza.

Tutte le informazioni relative al paziente vengono raccolte e trattate nel Fascicolo Individuale contenente la cartella clinica, il Progetto Individuale (P.I.), il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.).

Nello specifico l'equipe multidisciplinare adotta il Progetto Individuale (P.I.) che, sulla base della valutazione dei bisogni, definisce le aree di intervento e gli obiettivi perseguibili e il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) in cui vengono pianificati tutti gli interventi a favore dell'Ospite.



Équipe

L'équipe del reparto è composta da Medico Fisiatra, Medici, infermiere Responsabile Unità Operativa, Infermieri, Fisioterapisti, Ausiliari Socio Assistenziali, Ass. Sociale

Modalità organizzative

Il responsabile sanitario del reparto di Riabilitazione di Mantenimento Neuromotoria è il Direttore Sanitario della Fondazione. Il coordinamento delle attività infermieristico ed assistenziali è affidata alla Coordinatrice Infermieristica e alla Responsabile dell'Unità Operativa.

In linea generale l'attività erogata si caratterizza come:

- attività sanitaria specialistica e generale, in cui la presa in carico è volta al monitoraggio e al miglioramento delle condizioni neuromotorie dei pazienti garantendo diagnosi e cura di tutte le patologie concomitanti con attività di prevenzione e controllo,
- attività infermieristica e assistenziale, che si esplica attraverso interventi volti a supportare i pazienti verso una maggiore autonomia, in particolare nelle aree dell'igiene e della cura del sé, sorveglianza e monitoraggio, somministrazione della terapia farmacologica, controllo dei parametri vitali, supporto sostanziale alle attività riabilitative condotte dal fisioterapista,
- attività riabilitativa con interventi di rieducazione fisioterapica di mantenimento.

I processi assistenziali vengono regolati da procedure e protocolli adottati dall'équipe multidisciplinare.

Giornata tipo

La distribuzione della colazione, che generalmente viene servita in camera, avviene intorno alle 7.30. A seguire iniziano le attività di igiene e cura della persona. Le attività sanitarie, infermieristiche ed assistenziali si integrano, nel corso della giornata, alle attività di riabilitazione come previsto dal Piano Riabilitativo.

Il pranzo viene servito alle 12.00, la merenda alle ore 15.30 e la cena alle ore 18.30.

Orario di funzionamento dell'unità di offerta. Periodo di apertura nell'anno e orari di visita.

Il servizio di Cure Intermedie è un'unità di offerta che eroga i propri servizi in modo ininterrotto 24/24, senza periodi di chiusura durante l'anno.

La visita di parenti ed amici è un momento importante, atteso ed auspicato per tutti gli Ospiti accolti.

Per garantire la maggior flessibilità a vantaggio degli Ospiti e per il rispetto dei momenti di riposo e attività particolari, è possibile effettuare le visite dalle ore 10.30 alle ore 11.30 e dalle 15.30 alle 19.30.

Nella sala da pranzo, durante la consumazione dei pasti, l'accesso è riconosciuto ad un solo visitatore per pz e solo se necessario il supporto durante i pasti previa autorizzazione dell'infermiere di reparto, altrimenti il parente potrà sostare nell'area adiacente al soggiorno.



Oltre gli orari indicati la visita è possibile previa autorizzazione del personale sanitario a seguito di importanti motivazioni.

Retta di degenza

Il ricovero è totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

Durata del ricovero

La durata del ricovero è regolata da norme regionali.

Dimissioni

Le dimissioni verranno disposte dal medico di reparto e comunicate con un anticipo di almeno 7 giorni alla famiglia.

Il regolamento prevede che le dimissioni si possano effettuare per esaurimento del periodo di ricovero previsto dal progetto, per richiesta dell'Ospite e dei familiari, per comportamenti incompatibili con la vita comunitaria.

Nel caso di aggravamento delle condizioni cliniche durante il ricovero, tali da rendere il paziente non più compatibile con gli obiettivi del progetto, la Direzione Sanitaria può disporre le dimissioni previa comunicazione alla famiglia o il ricovero presso una struttura ospedaliera.

All'atto della dimissione verrà rilasciata una relazione in cui saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati in corso di degenza, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI UTENTI E FAMILIARI

La soddisfazione dei soggetti coinvolti nel processo di erogazione di un servizio, che esprime e misura il loro gradimento o malcontento, rappresenta uno dei più importanti indicatori della qualità del servizio stesso. Per questo motivo abbiamo adottato degli strumenti operativi che, attraverso la collaborazione di utenti, familiari e operatori, possano offrirci informazioni utili per migliorare sempre più la qualità assistenziale offerta.

Colloqui

Per qualsiasi tipo di problema o richiesta colloqui con i medici i familiari possono rivolgersi ai Responsabili delle Unità Operative o alla Coordinatrice dei Servizi Assistenziali.

Scheda di segnalazione reclami e apprezzamenti

E' possibile esporre una segnalazione (reclamo o apprezzamento) su qualsiasi servizio erogato dalla Fondazione sulla scheda contenuta nell'Allegato e disponibile nella sala d'attesa adiacente all'ingresso principale, dove è collocata l'apposita cassetta nella quale imbucare la scheda stessa.

La segnalazione dovrà indicare il suggerimento o l'apprezzamento, nome e firma del segnalante, indirizzo e n° telefonico (necessario per dare una risposta). Tutte le segnalazioni



verranno raccolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico che provvederà a comunicare il reclamo o l'apprezzamento al Responsabile dell'Unità Operativa coinvolta.

Le risposte (scritte e discusse in colloquio) saranno possibili solo in caso di segnalazione firmata e saranno restituite entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione della segnalazione.

Questionario di analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari

La Fondazione G.C. Rota conduce annualmente l'analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari attraverso la distribuzione di un questionario.

I questionari compilati da Utenti e familiari vengono raccolti nella cassetta sita all'ingresso del reparto al 3° piano Modulo 2, oppure in quella posta nell'area adiacente l'ingresso principale.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Ogni anno, viene realizzata una rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori attraverso la compilazione di un questionario in cui viene chiesto loro di esprimere una valutazione su:

- grado di soddisfazione personale
- qualità dell'organizzazione del lavoro all'interno della Fondazione
- qualità delle proposte formative organizzate ed eventuali bisogni

La rilevazione del grado di soddisfazione di ospiti, familiari e operatori costituisce un prezioso strumento per realizzare programmi adeguati per un continuo miglioramento organizzativo.

SERVIZI GENERALI DELLA FONDAZIONE G.C. ROTA

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Ufficio preposto a fornire agli utenti le informazioni sui servizi della Fondazione, sulle procedure e sulle modalità di accesso.

E' riferimento per le richieste di informazioni da parte di Ospiti, familiari e personale della Fondazione; risponde direttamente, ovvero, indirizza il richiedente verso l'ufficio o il reparto di competenza. Svolge inoltre funzioni di centralino e segreteria.

Servizio cucina

La Fondazione G.C. Rota si avvale di un servizio cucina interno. I pasti, preparati nella cucina della Fondazione, vengono serviti agli Ospiti, tenendo conto delle diete personalizzate secondo le disposizioni mediche.

I menù variano settimanalmente valorizzando la stagionalità.

In occasione delle festività o di "giornate a tema" vengono proposti menù speciali.

Inoltre per festeggiare le ricorrenze vengono preparati piatti tipici del territorio (ad es. "polenta cunsada", "nusecc", "casonsei", "patrit", dolci tradizionali).

Sono operative le procedure previste dalla normativa vigente per la sicurezza nel trattamento degli alimenti



MENU TIPO SETTIMANALE

PRANZO

<u>Lunedì</u>	Risotto speck e zucchine Vitello Tonnato
<u>Martedì</u>	Pasta alle verdure Platessa gratinata
<u>Mercoledì</u>	Spaghetti al pomodoro Fesa all'ostrica
<u>Giovedì</u>	Gnocchi al burro e salvia Scaloppine di pollo ai funghi
<u>Venerdì</u>	Risotto con asparagi Polpette di pesce con crocchette di patate
<u>Sabato</u>	Minestrone ai cereali Coscette di pollo alla diavola
<u>Domenica</u>	Riso in bianco Stufato con polenta

Colazione e merenda

A colazione vengono proposti pane, fette biscottate, marmellate, biscotti secchi e frollini accompagnati da caffè d'orzo, caffèlatte, latte e the.

Merenda

A merenda vengono serviti yogurt, fette biscottate con marmellate, biscotti secchi e frollini accompagnate da the.

Tutti i giorni vengono serviti verdura e frutta fresca e cotta.

Nei giorni festivi viene servito il dolce

In alternativa al menù del giorno è sempre possibile scegliere tra minestrina, risotto in bianco, lesso, polpette, pure di patate e formaggi.

Servizio pulizie

Il servizio di pulizie è affidato ad una ditta esterna che provvede quotidianamente alla pulizia di tutti i locali e alla sanificazione secondo protocolli ospedalieri.

Servizio lavanderia e guardaroba

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, tovaglie) è garantito dalla Fondazione G.C. Rota, senza costi aggiuntivi, mentre è possibile richiedere il servizio lavaggio dei propri indumenti a pagamento.

Servizio manutenzione

Il mantenimento e la gestione delle infrastrutture, degli impianti idraulici, elettrici e di riscaldamento fanno capo all'ufficio tecnico interno e a ditte specializzate esterne.

Sono adottate tutte le misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

Parrucchiere, estetista e podologo

Su richiesta è possibile avvalersi di prestazioni di parrucchiere, barbiere, estetista e podologo. Tali prestazioni, effettuate in spazi idonei nella Fondazione, vengono fatturate all'Ospite direttamente da personale qualificato esterno alla Fondazione, concordando il relativo costo con l'utente.



Assistenza religiosa

Le funzioni religiose vengono celebrate nella Chiesa e periodicamente la S. Messa viene celebrata nei saloni aggregativi della struttura.

Un sacerdote è disponibile per momenti individuali su richiesta degli Ospiti.

Distribuzione di bevande calde e snack

Nei saloni di animazione sono disponibili distributori di bevande calde, fredde e snack a disposizione di Ospiti, familiari e operatori.

INFORMAZIONI GENERALI

Visite guidate alle Unità di Offerta

Su richiesta, è possibile effettuare una visita guidata all'interno della struttura accompagnati da un operatore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Modalità di riconoscimento del personale

Tutto il personale è dotato di tesserino di riconoscimento. Gli operatori sanitari ed assistenziali, nello specifico, indossano camici nominativi.

Anche i volontari dispongono di cartellini di riconoscimento.

Autorizzazione all'uscita temporanea

Ad ogni Ospite è garantita la possibilità di uscita temporanea dalla struttura previa autorizzazione del personale sanitario di massimo 24 ore consecutive e fatta eccezione nei casi in cui tale permesso venga precluso dal medico per ragioni di ordine sanitario finalizzate a garantire la sicurezza del paziente.

Qualora l'utente si assentasse con un familiare o conoscente verrà chiesto a quest'ultimo di apporre la propria firma sul registro delle uscite.

Effetti personali

Gli Ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro: la Fondazione non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o loro smarrimento, se non in custodia presso la Fondazione. La Fondazione effettua, su richiesta, il servizio di custodia degli effetti personali dell'Ospite ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c.

La Fondazione accetta le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore. La Fondazione non riceve gli oggetti ritenuti dalla stessa pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. La Fondazione può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato.

Consenso informato

L'utente ha diritto ad essere informato rispetto alle proprie condizioni di salute e riguardo tutti gli interventi prescrittigli dal medico e dall'infermiere. Può inoltre rifiutare il proprio consenso ad un qualsiasi intervento sanitario: in tal caso dovrà rilasciare al medico una dichiarazione liberatoria.



Nei casi in cui sia necessario un intervento urgente la legge prevede che il medico possa agire nell'interesse del malato anche senza il suo consenso.

Privacy

La Fondazione G.C. Rota adotta procedure di gestione e trattamento dei dati, personali e sensibili, nel rispetto della normativa vigente.

Intervento del difensore civico e Ufficio di pubblica tutela dell'ATS.

L'assistito, il suo legale rappresentante ed i suoi famigliari hanno possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni; possono altresì accedere all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo, via Galliccioli, 4 e-mail: upt@ats-bergamo.it.

Coperture Assicurative

L'Ente garantisce la stipula e il mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile, legata all'espletamento delle attività, conforme alla normativa vigente nazionale e regionale.

Richiesta del FaSAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario)

E' possibile avere accesso o copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario tramite richiesta scritta da indirizzare al Direttore Sanitario della Fondazione G.C. Rota.

La documentazione sanitaria richiesta verrà rilasciata entro 15 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta.

Il costo relativo al rilascio della copia del FaSAS è a carico del richiedente ed è quantificato come segue: € 15,00 fino a 60 pagine, € 0,25 ogni pagina ulteriore

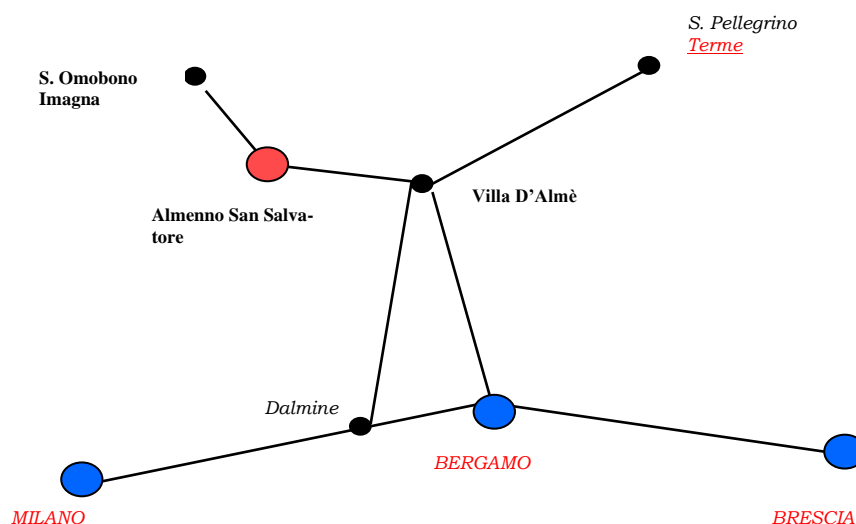
Divieto di fumo

In tutti i locali della Fondazione è fatto divieto di fumo. Ai trasgressori verranno applicate le sanzioni previste dalla normativa vigente.



COME RAGGIUNGERE LA FONDAZIONE

La Fondazione G.C. Rota è raggiungibile senza difficoltà in auto: autostrada Milano - Bergamo (uscita casello di Dalmine) - statale per Villa d'Almè, deviazione per Almenno S. Salvatore (inizio Valle Imagna).



La Fondazione è raggiungibile anche con il servizio pubblico (SAB) sulle autolinee Bergamo - Almenno S.S. o Bergamo - S. Omobono T. (Valle Imagna) - che partono dalla stazione autolinee di Bergamo.

VOLONTARIATO E ASSOCIAZIONISMO

La partecipazione del volontariato all'interno della Fondazione G.C. Rota consente di promuovere significativi momenti di socializzazione e relazione a favore di tutti gli Ospiti coinvolti.

L'Associazione "Il Samaritano", con sede presso la Fondazione, opera in maniera specifica a favore degli Ospiti accolti nella struttura.

Numerose sono inoltre le collaborazioni attive con volontari e Associazioni del Volontario. Per informazioni sul servizio di volontariato contattare il n. 035.6320011.



PRINCIPI E VALORI

LA Fondazione G.C. Rota fa propri e si impegna a rispettare i principi fondamentali sanciti dallo schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari” (D.P.C.M. 16/05/1995).

Eguaglianza

Ogni utente ha diritto di ricevere l’assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazioni di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni sociali.

Imparzialità

Il comportamento della Fondazione, nei confronti di ogni utente, deve essere ispirato a criteri di obiettività e giustizia.

Continuità

La Fondazione Rota ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure,

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l’utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

All’utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso : un’informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficacia ed efficienza

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell’obiettivo primario che è la salute del paziente, in modo da produrre, con le conoscenze più aggiornate, esiti validi per la salute stessa. il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibili, senza sprechi o costi inutili.



SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI e/o APPREZZAMENTI

Il sottoscritto..... in qualità di (figlio, nipote, ecc)
..... del sig./sig.raospite presso la Vs. Fonda-
zione al reparto 1/___/ 2/___/ 3/___/ piano, al fine di contribuire al migliona-
mento del servizio, Vi informa di:

❖ **Di non essere soddisfatto del seguente servizio :**

- Direzione Sanitaria
- Ufficio Amministrativo – Relazioni con il Pubblico
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza ausiliaria
- Servizio Sociale
- Servizio Animazione
- Fisiokinesiterapia
- Cucina
- Lavanderia – guardaroba
- Parrucchiera
- Pulizie
- altro _____

per i seguenti motivi :

❖ **Di essere soddisfatto del seguente servizio :**

- Direzione Sanitaria
- Ufficio Amministrativo – Relazioni con il Pubblico
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza ausiliaria
- Servizio Sociale
- Servizio Animazione
- Fisiokinesiterapia
- Cucina
- Lavanderia – guardaroba
- Parrucchiera
- Pulizie
- altro _____

per i seguenti motivi :

n.b. : Barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione e/o l'apprezzamento per poi esporre con più chiarezza, ove possibile, i fatti, le date e i soggetti di cui è causa la lamentela o l'apprezzamento.

Data e firma _____