

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Unità Operativa CURE INTERMEDIE**

### **AVVERTENZA IMPORTANTE**

La presente Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni specifiche riguardanti l'Unità di offerta considerata.

Per gli aspetti Generali è necessario fare riferimento alla Carta dei Servizi "Parte Generale", di cui la presente costituisce parte integrante.

## COS'E' L'UNITA' OPERATIVA (U.O.) CURE INTERMEDIE

Le Unità Operative di Cure Intermedie sono presidi sanitari extra ospedalieri che, con tempistiche definite, prendono in carico, in regime di degenza, Utenti fragili nella fase di stabilizzazione a seguito di episodi patologici acuti o di riacutizzazione, con interventi specifici nella sfera sanitaria, riabilitativa e assistenziale, che non possono essere erogati al domicilio o in ospedale.

Per meglio conoscere l'intera rete di offerta della Fondazione, la invitiamo a consultare la Carta dei Servizi della Fondazione disponibile presso l'URP e sul sito aziendale [www.istitutovismara.it](http://www.istitutovismara.it)

## GLI OBIETTIVI DELLA U.O. CURE INTERMEDIE

Il ricovero nei reparti di Cure Intermedie hanno l'obiettivo di raggiungere la stabilizzazione delle condizioni cliniche in un contesto di ricovero riabilitativo **caratterizzato da bassa intensità assistenziale**.

L'obiettivo principale è individuato nella ripresa dell'autonomia funzionale che consenta il reinserimento e la permanenza al proprio domicilio e la riduzione delle recidive di ricoveri ospedalieri.

## CHE COSA OFFRE LA U.O. CURE INTERMEDIE

Della degenza fanno parte le seguenti componenti:

- **Componente Riabilitativa**, che costituisce la componente principale del ricovero finalizzato al recupero motorio e funzionale della persona ricoverata per un rientro al domicilio in sicurezza;
- **Componente Sanitaria**, ovvero tutti gli interventi medici ed infermieristici necessari a prevenire, curare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni;
- **Componente Assistenziale**, intesa come risposta personalizzata orientata al miglioramento o al mantenimento dei livelli di autonomia
- **Componente Residenziale** intesa come una sistemazione abitativa che faciliti una continuità nella vita della persona, in cui si riesca a rispettare il bisogno individuale di riservatezza e privacy e la componente sociale

## IL MODELLO DI ACCOGLIENZA, RIABILITAZIONE E CURA

La U.O. Cure Intermedie adotta un modello organizzativo che, attraverso l'integrazione con i servizi territoriali delle ATS, garantisce:

- Valutazione multidimensionale attraverso appositi strumenti validati dei problemi/bisogni sanitari, assistenziali, cognitivi, psicologici e sociali dell'ospite al momento dell'ammissione e periodicamente;
- Stesura di un Piano Riabilitativo Individuale corrispondente ai problemi/bisogni identificati;
- Lavoro degli operatori secondo le modalità e le logiche dell'equipe interdisciplinare;
- Coinvolgimento del paziente e della sua famiglia nel processo riabilitativo, con attenzione agli aspetti di prevenzione e di educazione sanitaria;
- Formazione continua degli operatori orientata al supporto de- gli specifici bisogni sanitari ed assistenziali.

Le prestazioni vengono erogate ponendo attenzione alle dimensioni di:

- 1) Personalizzazione degli interventi/ umanizzazione delle cure
- 2) Lavoro in equipe
- 3) Adozione di procedure/linee guida:
- 4) Adozione di piani di lavoro

## I POSTI LETTO A DISPOSIZIONE

L'Unità Operativa di Cure Intermedie della Fondazione Vismara - De Petri comprende 47 posti letto di degenza di cui nr. 40 posti-letto contrattualizzati e nr. 7 posti-letto in regime di solvenza. Tutti i posti sono dislocati presso la sede di San Bassano nei reparti San Francesco e San Carlo.

Per quanto attiene ai **posti contrattualizzati**, non vi è nessun costo a carico del paziente ricoverato, salvo alcune prestazioni successivamente precisate nei paragrafi che seguono.

Per quanto attiene ai **posti in solvenza (accreditati ma non contrattualizzati)**, è disposta una retta a carico dell'Utente ed il versamento di un deposito cauzionale. Per la loro entità si prega di consultare il sito della Fondazione, nella Sezione "Trasparenza" – Rette e costi aggiuntivi.

Nel Par. "Prestazioni comprese/escluse" sono indicate le prestazioni comprese/non comprese nelle due tipologie di ricovero.

## CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Per quanto attiene ai **posti contrattualizzati**, possono accedere i cittadini residenti in Regione Lombardia che abbiano le seguenti caratteristiche:

- Persone in condizione di stabilità clinica che hanno concluso il loro percorso acuto e/o subacuto, ma che necessitano di migliorare il più possibile il loro stato di "salute" clinico e/o funzionale;
- Pazienti in fase di consolidamento della disabilità da pregresso evento lesivo, quando le condizioni generali e la prognosi degli esiti della menomazione controindicano un intervento riabilitativo intensivo e settoriale;

Le persone possono accedere a questo servizio, provenendo dall'ospedale, con richiesta del Medico Specialista Ospedaliero oppure dal domicilio con richiesta del Medico di Medicina Generale (MMG).

Per quanto attiene ai posti **in solvenza** possono accedere al servizio anche i cittadini che fuori Regione Lombardia, dietro presentazione di specifica domanda scritta all'URP, secondo le modalità sotto indicate a cui segue valutazione dell'appropriatezza del ricovero effettuata dal Medico del Reparto.

## PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA E LISTA DI ATTESA

Le modalità di accesso differiscono a seconda che si tratti di **POSTI CONTRATTUALIZZATI** oppure di **POSTI IN SOLVENZA** (in solvenza).

### POSTI CONTRATTUALIZZATI:

La richiesta di ricovero predisposta su Modulo Regionale di ricovero in cure intermedie può

avvenire secondo due modalità distinte:

- 1) **Richiesta proveniente da MEDICO SPECIALISTA OSPEDALIERO.** Il Medico ospedaliero compila il modulo "Scheda unica di invio e valutazione per ricovero transizione paziente covid free", quindi inserirà il nominativo sul Portale Regionale "PRIAMO" che gestisce in modalità informatizzata tutte le richieste di accesso ai Reparti di Cure Intermedie attive sul territorio regionale in forma aggregata;
- 2) **Richiesta proveniente da MEDICO SPECIALISTA AUTORIZZATO O DAL MEDICO DI MEDICINA GENERALE (MMG).** In questo secondo caso, oltre al Modulo di Richiesta Regionale, il Medico deve emettere specifica impegnativa regionale (ricetta rossa).

La documentazione dovrà essere consegnata a mano o per posta elettronica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Fondazione.

L'Ufficio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30; al pomeriggio e al sabato mattina su appuntamento.

- Tel. 0374/373178 - 0374/373165

- e-mail: [urp@istitutovismara.it](mailto:urp@istitutovismara.it)

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni col Pubblico è il Rag. Gianfranco Boffini.

Previo appuntamento, l'Ufficio URP è disponibile per effettuare delle visite guidate ai Reparti di Cure Intermedie della Fondazione.

Nel momento in cui c'è la disponibilità di un posto accreditato, viene prioritariamente consultato il portale PRIAMO e le domande pervenute da Reparti Ospedalieri in qualsiasi modalità per l'individuazione della persona che si trova in cima alla lista di attesa del portale, secondo codici definiti da Regione Lombardia.

In assenza di ingresso in tempi stretti, viene presa in considerazione la lista di attesa per ricoveri riabilitativi creata dalle domande presentate direttamente in struttura provenienti dalle richieste inoltrate come descritto.

Una volta individuata la persona la coordinatrice della U.O. contatta telefonicamente il Reparto (se proveniente dall'Ospedale) o il paziente/i familiari, concordando data e ora del ricovero presso i nostri reparti.

## POSTI IN SOLVENZA

I posti in regime di solvenza sono rivolti a persone che, per diverse situazioni, necessitano di un percorso riabilitativo ma non rientrano nella casistica prevista per i posti convenzionati. In questo caso possono presentare la domanda di ingresso direttamente presso l'URP della Fondazione, nei giorni/orari sopra indicati.

Tutte le proposte di ricovero sono registrate in ordine cronologico e valutate dal medico responsabile del servizio, al fine di stabilire l'appropriatezza del ricovero e l'eventuale lista di attesa. Le proposte ritenute inappropriate vengono indirizzate, ove possibile, a servizi alternativi.

La lista di attesa viene redatta secondo le seguenti priorità.

- Anamnesi e gravità clinico-funzionale
- Presenza di indicazioni riabilitative
- Comune di residenza
- Data di presentazione della domanda

Nel momento in cui si libera un posto autorizzato (per solventi) per il successivo ingresso la Fondazione attinge alla lista di attesa specifica per i posti solo autorizzati, gestita come descritto.

In caso di rifiuto all'ingresso la domanda viene annullata.

## RETTE E DEPOSITO CAUZIONALE

### POSTI CONTRATTUALIZZATI

Per i posti contrattualizzati, il ricovero **non prevede il pagamento di una retta né il versamento di un deposito cauzionale** poiché il costo del ricovero è totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

### POSTI IN SOLVENZA

I posti in solvenza, prevedono una retta a carico dell'Utente ed il versamento di un deposito cauzionale che dovrà essere versato alla firma del contratto che impegna il/i firmatari al pagamento della retta.

Gli importi sono definiti annualmente dal Consiglio di Amministrazione e consultabili sul sito della Fondazione, nella sezione dedicata alla "Trasparenza".

Il deposito cauzionale, se non utilizzato a copertura del pagamento della retta, verrà restituito alla dimissione/decesso dell'Ospite.

## PRESTAZIONI COMPRESSE/ESCLUSE

### POSTI CONTRATTUALIZZATI

Nel ricovero sono comprese tutte le prestazioni ed il materiale necessario alla gestione dello stesso **fatta eccezione** per:

- Eventuali integratori alimentari abitualmente assunti dal pz.
- Esami e indagini diagnostiche (se il pz. non possiede esenzioni e non fanno parte del motivo del ricovero e del percorso di cura)
- Trasporto in ambulanza per raggiungere la Fondazione o per ulteriori accertamenti diagnostici
- Trasporto in ambulanza per rientro in Fondazione dopo invio in PS con 112
- Prestazioni di parrucchiere/pedicure (prenotabile in Fondazione)
- Utilizzo della lavanderia interna per il lavaggio degli indumenti personali (per il costo si veda l'Allegato specifico)

Trattandosi di un ricovero assimilabile al ricovero ospedaliero, il Medico del reparto assume le funzioni del MMG.

### POSTI IN SOLVENZA

La retta è onnicomprensiva di tutte le prestazioni erogate durante il ricovero ad eccezione di:

- Farmaci (si ricorda che l'Utente rimane in carico al MMG)
- Esami esterni (se il pz. non possiede esenzione)
- Trasporti in ambulanza per visite specialistiche
- Trasporto in ambulanza per rientro in Fondazione dopo invio in PS con 112
- Prestazioni di parrucchiere/pedicure (prenotabile in Fondazione)

## IL PERCORSO DI DEGENZA

Il ricovero in Unità di Cure Intermedie prevede il seguente percorso, identico per le due tipologie di ricovero:

- 1) **ACCOGLIENZA:** Accoglienza della persona e della sua famiglia in reparto, conoscenza del personale e del nucleo, informazioni e orientamento.
- 2) **PRESA IN CARICO:** Valutazione clinico-funzionale da parte dell'equipe multi-professionale; Stesura condivisione e realizzazione degli interventi contenuti nel Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e dei Programmi riabilitativi individuali; Verifica degli obiettivi e degli esiti a breve e medio termine;
- 3) **DIMISSIONI:** Conclusione del percorso riabilitativo e ritorno al domicilio.

## PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

Durante il ricovero vengono attuate le seguenti attività, **in coerenza con il PRI della persona ricoverata:**

### Attività di riabilitazione

I fisioterapisti, realizzano e gestiscono il programma riabilitativo individuale predisposto in equipe multi-disciplinare.

I trattamenti riabilitativi attuati possono essere manuali o strumentali, ovvero una combinazione di entrambi; essi vengono effettuati nella palestra di reparto dotata di numerosi strumenti e attrezzature.

Gli spazi riabilitativi (palestra e percorsi attrezzati) sono inseriti all'interno del reparto, in questo modo sono facilitati e resi più efficaci le sinergie e gli interventi delle diverse figure professionali componenti il team di cura e riabilitazione.

### Attività clinica

Il medico di reparto assicura le prestazioni diagnostiche e terapeutiche di cui l'utente necessita, in base alle condizioni cliniche, durante il periodo di ricovero. In caso di necessità, ovvero per il completamento dell'inquadramento clinico, il medico di reparto può avvalersi di consulenti interni o esterni delle varie discipline mediche o della diagnostica strumentale interna (RX ed ecografia) o esterna. Come precedentemente specificato, qualora ci si debba avvalere di servizi esterni il costo dell'eventuale trasporto in ambulanza è a carico dell'utente.

Gli esami di laboratorio sono eseguiti presso una struttura sanitaria convenzionata.

### Attività infermieristica

All'ingresso e durante tutto il percorso riabilitativo, gli infermieri realizzano una costante valutazione dei bisogni infermieristici ed assistenziali, attraverso il colloquio, l'esame obiettivo e gli strumenti di valutazione specifici, al fine di:

- determinare la tipologia ed il livello di assistenza necessari;
- monitorare l'utente nei suoi recuperi funzionali;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi concordati.

Vengono garantite tutte le attività specifiche della professione tra cui: somministrazione della terapia prescritta, misurazione parametri vitali e fisiologici, medicazioni, monitoraggio stato cognitivo, rilevazione e trattamento dolore, monitoraggio acquisizione e rinforzo delle autonomie.

Fondamentale è a questo proposito l'attività di educazione sanitaria svolta con il pz e la sua famiglia.

### **Attività di supporto assistenziale**

Presso l'Area Cure Intermedie vengono erogati da personale qualificato (ASA/OSS) dipendente della Fondazione, tutti i servizi assistenziali, in particolare:

- **Mobilizzazione** dei pazienti sulla base delle indicazioni ricavate dal programma riabilitativo;
- **Cura e igiene della persona:**
  - Igiene quotidiana;
  - Gestione della continenza/incontinenza urinaria e fecale e cambio del presidio assorbente, se presente;
  - Attività legate all'Alimentazione/Idratazione ed aiuto alla consumazione dei pasti, se necessario

Per i pazienti non autonomi, la manovra di igiene totale verrà concordata con l'equipe curante tenendo conto delle condizioni cliniche ed organizzative.

**Nello svolgere le attività, particolare attenzione viene posta alla dimensione di recupero delle autonomie indispensabili per il rientro al domicilio.**

### **Colloqui con i familiari**

Il personale, di grande esperienza professionale e relazionale, attribuisce una centralità particolare ai rapporti interpersonali con le persone ricoverate ed i loro familiari a cui dedica particolare attenzione e cura, nel massimo rispetto possibile di ciascuna individualità.

I colloqui dei familiari con i medici si collocano nell'orizzonte di una corretta informazione e di opportuna "alleanza terapeutica" nel progetto globale di cura. **I colloqui con i Medici di reparto sono possibili previo appuntamento.**

Sarà premura del personale sanitario avvisare i familiari ogniqualvolta le condizioni clinico-funzionali degli assistiti presentino sostanziali cambiamenti.

### **SERVIZI ALBERGHIERI**

Sono garantite le seguenti prestazioni alberghiere:

- Fornitura dei pasti in reparto
- Pulizie degli ambienti

### **Fornitura dei pasti in reparto**

I pasti sono forniti dalla cucina della Fondazione situata a San Bassano e gestita direttamente con personale dipendente.

I pasti vengono serviti direttamente in stanza dei pz. ai seguenti orari:

- Colazione: entro le ore 8.00
- Pranzo: tra le ore 12.00 e le ore 13.00
- Cena: tra le ore 18.15 e le 18.45

I menù sono stagionali si ripetono ogni 6 settimane e sono esposti in reparto. Ciascun pz. a dieta libera ha la possibilità di scegliere tra più opzioni per ogni componente del menù.



In caso di specifiche indicazioni mediche, la cucina è in grado di proporre specifiche diete (ipocaloriche, ipoproteiche, iperproteiche, per diabetici etc.).

Per gli Ospiti disfagici è prevista un'alimentazione specifica.

### **Pulizie degli ambienti**

Le pulizie all'interno delle camere di degenza e dell'intero reparto vengono effettuate da personale addetto secondo quanto previsto dagli standard in materia di igiene e sanificazione.

**Per quanto attiene al LAVAGGIO INDUMENTI DEGLI UTENTI**, per i posti a contratto vi è la possibilità di usufruire a pagamento del lavaggio interno degli indumenti. Il costo del servizio è indicato nell'Allegato alla presente Carta dei Servizi.

Per i posti autorizzati il lavaggio degli indumenti è compreso nella retta.

### **LA GIORNATA TIPO**

I ritmi della giornata ruotano attorno alle attività riabilitative.

- La sveglia è in orario flessibile, secondo le esigenze della persona residente, dalle ore 6.15
- La colazione viene consumata in stanza, normalmente entro le 8.00
- Tra le 8.30 e le 11.30 hanno luogo le attività riabilitative che si basano sui Progetti Individuali
- Il pranzo che viene consumato tra le 12.00 e le 13.00
- La cena viene distribuita alle 18.15 con modalità analoghe al pasto di mezzogiorno
- Dalle 19.00 in poi, a seconda delle esigenze delle singole persone, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale).

### **EQUIPE MULTI-DISCIPLINARE**

La composizione dell'equipe è la seguente:

- Medico responsabile ed equipe medica interna costituita da: medico internista, geriatra e specialista in Medicina Riabilitativa (in convenzione),
- Coordinatrice Infermieristica di Reparto
- Coordinatrice della Palestra di Riabilitazione
- Fisioterapisti
- Infermieri
- ASA/OSS

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento.

### **COSA PORTARE CON SÉ DURANTE IL RICOVERO**

Si consiglia di portare con sé:

- Indumenti da giorno comodi e pratici
- Tuta da ginnastica per le attività riabilitative
- Abbigliamento per la notte (pigiamama/camicia da notte e aperti sul davanti)
- Biancheria intima
- Beauty-case contenente il materiale per la toeletta personale (spazzolino, dentifricio, rasoio da barba elettrico, pettine, spazzola, deodorante, contenitore per la protesi dentale etc.)
- Calzature comode: pantofole con suola antiscivolo e scarpe senza lacci (chiusura a



strappo) – **EVITARE LE CIABATTE**

**Si suggerisce alle persone ricoverate di non tenere con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro. La Direzione non risponde di eventuali furti.**

### **ORARI DI VISITA**

L'accesso alla Fondazione è garantito dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

I Reparti di Cure Intermedie funzionano a ciclo continuo, durante tutto l'anno.

Per quanto attiene l'accesso ai Reparti di Cure intermedie, l'orario di visita consigliato è il seguente:

**Tutti i giorni dalle 11.30 alle 12.30 e dalle 16.30 alle 19.00**

E' possibile rivolgersi alla Coordinatrice di Reparto o al Medico responsabile di reparto per autorizzare permessi di visita al di fuori dell'orario consigliato.

Si consiglia di evitare gruppi numerosi, e di limitare la presenza dei bambini sotto i 12 anni per motivi di tutela della loro sicurezza e salute; si pregano, inoltre i visitatori di non trattenersi oltre l'orario consentito; durante le attività riabilitative è vietato sostare in palestra.

### **PERMESSI DI USCITA**

Tutte le uscite devono esser concordate ed autorizzate dal Medico di reparto e sono possibili solo con rientro in giornata.

Al momento dell'uscita, l'utente o il familiare (nel caso in cui l'Utente non sia in grado) firma l'apposito modulo e si assume la responsabilità per il periodo di permanenza fuori dalla Fondazione.

### **DIVIETO DI FUMO**

Nel rispetto della normativa vigente (Art.51 Legge 3/2003) e della salute di tutti è vietato fumare nei locali. Sono disponibili dei "punti fumo" all'esterno dei locali da utilizzare secondo regolamento interno.

Il divieto di fumo nei locali è esteso anche alla sigaretta elettronica.

### **ALTRI SERVIZI A DISPOSIZIONE**

#### **Telefono e tv**

Nei soggiorni sono presenti televisori ad uso comune, alcune camere di degenza sono dotate di apparecchio proprio, tutte le stanze sono dotate di presa antenna, quindi, previo accordo con il coordinatore, è consentito utilizzare un televisore personale.

È consentito l'uso del telefono cellulare, nel rispetto delle norme di convivenza e delle norme di sicurezza (lontano dai presidi elettromedicali).

#### **Distributori automatici**

All'esterno del reparto sono disposti diversi distributori automatici di bevande calde e fredde e piccoli alimenti.

Altri distributori sono collocati al piano terra ed in altre unità operative della Fondazione.

#### **Assistenza religiosa**

La Fondazione garantisce la celebrazione quotidiana della Santa Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche cattoliche.

Per chi non può partecipare alla Santa Messa è garantita assistenza religiosa direttamente in reparto dal cappellano.

Le persone aderenti ad altre convinzioni religiose possono professare liberamente il proprio credo.

### **Accesso ad altri spazi interni**

Gli Utenti delle Cure Intermedie possono inoltre usufruire del giardino e frequentare la Cappella della Fondazione, qualora lo desiderino.

Per le uscite dal reparto (all'interno della Fondazione) si raccomanda di avvisare sempre gli infermieri.

### **DIMISSIONI**

Per quanto riguarda il ricovero in regime di convenzione con il SSR, il tempo di degenza messo a disposizione dalla normativa regionale che regola questo servizio varia, a seconda della tipologia, da 30 giorni fino ad un massimo di 90. **Il tempo reale di durata del ricovero è, però, definito dal Progetto di Riabilitazione e Cura e dalla sua conclusione rispetto al percorso clinico e riabilitativo programmato.** Le dimissioni sono programmate, dopo valutazione dell'intera équipe di cure (medico, fisiatra, infermiere, fisioterapista, ASA/ OSS), a conclusione del progetto di riabilitazione e cura e la data presunta viene comunicata all'utente e/o a un suo familiare almeno una settimana prima della stessa.

Nel caso in cui l'utente chieda di essere dimesso "contro il parere dei sanitari", dovrà sottoscrivere e firmare nella propria cartella clinica una dichiarazione che solleva la Fondazione da ogni responsabilità causata da questa decisione.

Per quanto riguarda la degenza in regime di solvenza, il periodo di ricovero è concordato con gli stessi utenti e il responsabile del servizio e, come da contratto, la dimissione è concordata con almeno 7 giorni di anticipo.

Al momento della dimissione, per consentire la continuità delle cure, viene consegnata all'utente o ad un familiare:

- una lettera in cui sono sinteticamente riportate le informazioni cliniche, fisiatriche ed assistenziali ed eventuali terapie da effettuare al domicilio;
- eventuale documentazione personale (es. cartelle cliniche, radiografie...) consegnata al momento del ricovero.

Le dimissioni avvengono nel giorno stabilito dalle 11.30 in poi.

L'organizzazione e il costo del servizio di trasporto per il domicilio o altra destinazione è a carico dei familiari. Alla fine del ricovero l'utente ed i suoi familiari sono invitati a compilare il questionario utile alla valutazione dei servizi ricevuti.

Per tutti gli Ospiti in dimissione l'équipe valuta il fabbisogno assistenziale e/o riabilitativo residuo ed individua gli interventi da proseguire al domicilio con eventuale attivazione di dimissioni protette o accesso ai Servizi Territoriali appropriati.

### **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI "DIMISSIONI PROTETTE"**

Nelle situazioni di fragilità sociale e relazionale, lo staff della U.O. di Cure Intermedie si impegna ad attivare la procedura delle dimissioni protette, così da consentire al degente un rientro al domicilio in cui gli possano essere garantiti servizi di supporto alla domiciliarità.

#### **RILEVAZIONE ANNUALE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI/CAREGIVER**

Almeno una volta all'anno viene effettuata la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio erogato presso i familiari/caregiver e gli Ospiti, attraverso un questionario. I risultati sono disponibili e consultabili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e sul sito della Fondazione.

#### **RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI E MODALITA' DI TUTELA DEGLI UTENTI**

Per le modalità di presentazione di lamentele rispetto a disservizi e di tutela dei diritti degli Utenti, si prega di consultare la Parte Generale della Carta dei Servizi.