

VILLAGGIO DEL FANCIULLO

Fondazione Padre Oreste Cerri – ONLUS –

Via del Villaggio n. 1, 21029 Vergiate (VA) -- Telefono/FAX 0331-946127

Mail: info@villaggiofanciullo.it – PEC: villaggiofanciullo@pec.it

Cod. Fiscale: 02002290126



RESIDENZA SOCIO-ASSISTENZIALE

Carta dei servizi

Rev. 3 dell'1 febbraio 2022

Contenuto della Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione dell'ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali la Fondazione intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi della Fondazione;
- la presentazione, sotto forma di standard qualitativi e di impegni programmatici, degli obiettivi che la Fondazione intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dalla Fondazione.

La Carta dei Servizi è inoltre uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia alla Fondazione, sia agli utenti, di orientare l'attività dei servizi.

Con la Carta dei Servizi la Fondazione Padre Oreste Cerri mette a disposizione dell'utente un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi offerti e per essere informato sull'organizzazione generale della stessa struttura.

Tutto il personale della Fondazione lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo utente.

Carta dei diritti della persona anziana

La Fondazione, nel rispetto del proprio statuto, ritiene fondamentale anche, ma non solo, la cultura del rispetto per la persona anziana e sofferente: abbraccia pertanto pienamente la Carta dei diritti della persona anziana, attivandosi perché i principi in essa definiti trovino realizzazione in struttura.

Tale documento viene fornito agli ospiti che accedono alla struttura, e ai loro famigliari.

...un po' di storia

Il Villaggio del Fanciullo nasce al termine della seconda guerra mondiale, quando padre Oreste Cerri, un giovane prete, originario del lodigiano, dopo aver seguito la funesta campagna di Russia come cappellano militare nella Divisione Sforzesca, raduna i primi orfani di quel conflitto attorno ad una baracca, provando a dare loro quanto la vicenda bellica aveva tolto; in seguito si occuperà di ragazzi in difficoltà, a lui affidati dal Tribunale dei Minori. Negli anni Ottanta non vengono più affidati minori al Villaggio e pertanto Padre Cerri comincia ad accogliere ospiti anziani, inserendoli nelle strutture residenziali del Villaggio del Fanciullo. Le strutture si attrezzano per rispondere sempre più efficacemente ai bisogni della società in trasformazione: dalla prima casa albergo per anziani soli ed autosufficienti si sviluppano negli anni una serie di nuclei autorizzati per l'accoglienza di anziani non autosufficienti, persone portatrici di varie fragilità e disabilità oltre a servizi rivolti ai minori e famiglie.

Presentazione della struttura e destinatari

La Fondazione Padre Oreste Cerri si propone di offrire, nell'ambito del sistema residenziale, prestazioni socio-sanitarie di qualità a persone anziane e a persone disabili dalla nascita o a seguito di malattie o traumi.

La Fondazione Padre Oreste Cerri è in grado di accogliere in modo permanente sia ospiti anziani totalmente o parzialmente autosufficienti, sia autosufficienti che necessitano di assistenza morale e di un programma di mantenimento delle capacità residue.

La Struttura è dotata di 75 posti RSA, tutti accreditati, suddivisi in 4 nuclei; di tali posti, allo stato, 57 sono stati contrattualizzati. Sono poi disponibili 9 posti sollievo destinati a persone che necessitano di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare o per la convalescenza successiva ad interventi chirurgici.

Vi sono poi 25 posti in casa Albergo, che ospita persone totalmente autosufficienti. È stato inoltre attivato il servizio denominato casa Alloggio Arcobaleno, che può ospitare sino a 10 persone: destinatari di tale progetto sono persone adulte con lievi disabilità anche di tipo intellettivo, o con problematiche sociali e abitative, che comunque possiedono un livello sufficiente di autonomia personale e relazionale.

Infine, presso la Struttura è ospitata la scuola materna parrocchiale e sono attivi il servizio parascolastico ed il campo estivo per ragazzi da 6 a 14 anni. La struttura è aperta 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

Perché lo facciamo?

Per continuare il cammino tracciato da padre Cerri, la Fondazione Padre Oreste Cerri, figura giuridica che nel 1998 ha ottenuto tra le prime in Lombardia la qualifica di ONLUS, a garanzia di impegno nel sociale verso le categorie fragili, attualizza la propria storica missione attraverso la programmazione, la realizzazione e la gestione diretta di servizi rivolti a persone "fragili", siano esse anziani, minori in età scolare, famiglie in difficoltà, disabili. Essa si propone di dare una pronta risposta a segnalazioni urgenti.

In quest'ottica di servizio trova piena realizzazione lo statuto della Fondazione, che ricerca negli operatori *"(...) caratteristiche di professionalità, moralità, competenza e qualificazione indispensabili per ben assolvere le finalità istituzionali della Fondazione..."*. *Gli stessi sono chiamati a condividere le finalità istituzionali della stessa Fondazione, nella consapevolezza di dare "il proprio contributo morale e sociale alla collettività"*. (articolo 14).

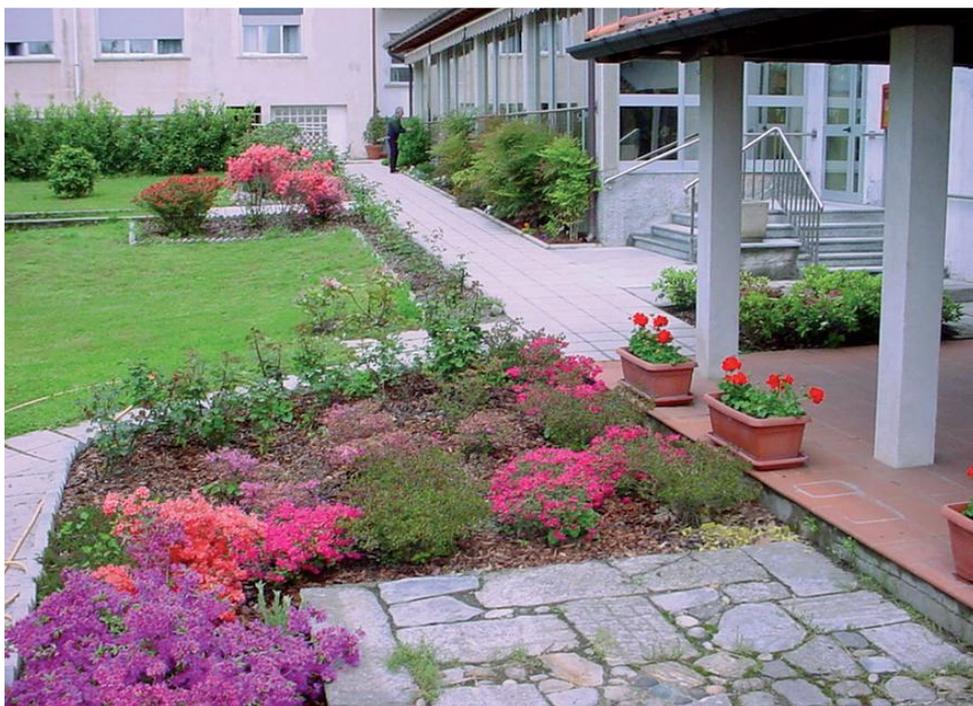
Amministrazione e personale

La struttura è retta da un consiglio di Amministrazione, che attribuisce al Presidente la legale rappresentanza dell'ente e la gestione ordinaria.

Secondo lo spirito e il dettato dello Statuto, i componenti del CdA si impegnano non soltanto in questioni legali e amministrative, ma si rendono disponibili ad ogni forma di collaborazione per il progetto della Fondazione. Tutto il personale che presta servizio nella struttura dispone dei titoli richiesti per le attività svolte, è costantemente aggiornato con corsi specifici per le proprie mansioni professionali, inoltre è dotato di cartellino nominativo di riconoscimento individuale. A far data dal 2016 la Fondazione ha ottenuto la certificazione ai sensi delle norme ISO 9001 (sulla gestione interna), 45001 (sulla gestione dei dipendenti) e 14001 (sulla gestione ambientale).

Cosa offriamo...

*"Un ambiente sereno e familiare,
così che l'ospite si possa sentire a casa "*



Per gli anziani sono attivi servizi residenziali rivolti a ospiti autosufficienti (Casa Albergo), casa alloggio e letti sollievo e non autosufficienti (Residenza Sanitaria Assistenziale). La struttura offre ampi spazi per la vita comune degli ospiti, comode camere con bagno dotato degli opportuni ausili, palestra per il recupero funzionale, il verde giardino esterno, la zona giochi per i "nipotini" in visita, l'accogliente locale bar e spazi polifunzionali per i momenti ricreativi.

Servizi offerti e modalità di accesso in RSA

L'unità di offerta RSA Fondazione padre O. Cerri - ONLUS-, Villaggio del Fanciullo, eroga prestazioni socio sanitarie a favore di soggetti di età superiore ai 65 anni, autosufficienti e non, che necessitano di assistenza.

Al fine di poter effettuare l'ingresso in struttura è necessario compilare i vari moduli che compongono la domanda di ammissione (Domanda di inserimento, Informazioni sanitarie fornite dal medico curante, elenco esami pre-ingresso, Informativa Privacy, Impegno di spesa, Informative sull'amministrazione di sostegno, sul difensore civico e sugli atti conseguenti al decesso, Consenso informato per l'uso di contenzioni, Carta dei diritti della persona anziana, Regolamento struttura per anziani, Menù) e che sono a disposizione presso la Segreteria della struttura e sul sito internet www.villaggiofanciullo.it.

Gli operatori dell'Ufficio Amministrativo sono a disposizione degli utenti per la consegna dei documenti di richiesta di ammissione, per rispondere alle domande, illustrare le modalità di compilazione, l'organizzazione della struttura e per una visita dei nuclei della struttura.

Per la visita ai nuclei di struttura, accompagnati dal coordinatore, sono preferibili gli orari compresi tra le 10.00 e le 11.30 e tra le 15.30 e le 17.30, per evitare di disturbare la somministrazione dei pasti agli ospiti ed il riposo post-prandiale.

I moduli di ammissione devono essere accuratamente compilati e poi consegnati in Segreteria per l'inserimento nella lista d'attesa, suddivisa in due gruppi:

- **lista permanente** per gli ospiti che richiedono una residenzialità in struttura;
- **lista sollievo** per le richieste di ricovero temporaneo allo scopo di rispondere ad un bisogno urgente, non programmabile, né prevedibile (ad esempio una dimissione precoce) o per offrire ai familiari che prestano assistenza continua all'anziano la possibilità di un periodo di riposo, "di sollievo", appunto.

La graduatoria viene formulata dando la precedenza alle persone già ospitate in struttura, quindi agli abitanti di Vergiate e poi dei paesi limitrofi facenti parte del piano di zona e, di seguito, a tutti gli altri.

I criteri con i quali il Responsabile di Struttura, sentito il parere del Responsabile Sanitario, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni sono:

- residenza nel Comune di Vergiate;
- complessità della situazione legata a un grave bisogno di rilievo sanitario e socio-assistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- data di iscrizione nelle liste di attesa (criterio cronologico).

Alla famiglia è comunicata una previsione della data di ingresso, quando possibile. Alla previsione della disponibilità di un posto, la Direzione avverte la persona richiedente o un suo familiare dell'imminente data dell'ingresso, verificando che siano ancora interessati al ricovero in Struttura. Nel caso di diniego, si procede ad avvertire il successivo candidato e colui il quale rifiuta l'ingresso vedrà archiviata la sua domanda e sarà cancellato dalla graduatoria.

In caso di risposta positiva, è fissato un incontro con Direzione di Struttura e Direzione Sanitaria per la necessaria conoscenza personale, lo scambio di informazioni e la definizione della data d'ingresso.

Entro il giorno 8 di ogni mese la lista di attesa permanente è trasmessa su apposito modulo come parte del Debito Informativo alla l'U.O. Acquisto Prestazioni Socio-Sanitarie e Socio-Assistenziali.

Al momento dell'inserimento, l'ospite è accompagnato da un suo familiare presso l'Ufficio Amministrativo per formalizzare l'ingresso in struttura, sottoscrivere il contratto, ricevere ulteriori ragguagli e, comunque, raggiungere il nucleo di residenza.

Il posto sollievo può essere occupato da un minimo di 30 giorni ad un massimo di 90 giorni. Nel rispetto dei diritti garantiti dalla Costituzione, dallo Statuto e delle finalità della Fondazione, qualora un ospite necessitasse di un tempo più prolungato, sarà facoltà della direzione concedere un tempo di permanenza maggiore.

La richiesta di inserimento in graduatoria solo per un posto sollievo non comporta, comunque, l'automatico inserimento anche nella lista dei ricoveri permanenti. In quest'ultima lista, pertanto, si viene inseriti solo e soltanto su espressa richiesta.

I servizi offerti agli ospiti ricoverati sono i medesimi per qualità e quantità, indipendentemente dalla categoria di accesso e dal nucleo di destinazione.

L'accesso ai posti sollievo, è gestito mediante graduatoria separata da quella della RSA, così come viene considerata a parte la procedura per l'approvvigionamento dei farmaci. Infatti, l'ospite del posto di sollievo mantiene il suo Medico di Medicina Generale dal quale dovrà recarsi per la prescrizione di farmaci, parafarmaci e ausili, esami diagnostici e visite specialistiche.

I farmaci prescritti dovranno essere consegnati all'infermiere del nucleo della RSA che provvederà, secondo il piano terapeutico stabilito dal Medico di Medicina Generale, alla somministrazione.

Presa in carico dell'ospite

All'arrivo dell'ospite, l'Ufficio Amministrativo avvisa l'Infermiere di reparto e l'Animatore e da comunicazione al Medico.

Presso l'ufficio amministrativo avviene l'incontro con l'ospite e i familiari, al termine del quale si procede all'accompagnamento nel nucleo di destinazione ed alla presentazione del nuovo entrato al personale in servizio ed agli altri ospiti.

L'ospite è quindi accompagnato nella camera assegnata, previo colloquio con il Medico, e riceve informazioni su:

- camera: comodino, letto, campanello, luci, ecc.;
- dislocazione spazi del nucleo: sala pranzo, sale di socializzazione, ecc.;
- dislocazione distributori automatici.

Gli operatori sanitari, coordinati dall'Infermiere, rilevano i parametri vitali all'ingresso ed informano l'ospite in merito ad eventuali esami che eseguirà nella giornata. Viene quindi ritirata la documentazione sanitaria in possesso dell'ospite e dei familiari (ed avviata la compilazione del FASAS nei termini di legge), in particolare la scheda della terapia farmacologica e predispongono la corrispondente terapia negli appositi blister.

Al termine di questa fase, gli Operatori del reparto si occupano di accompagnare l'ospite negli spazi comuni dando informazioni sulle attività della giornata, mentre l'ospite i famigliari o le persone di riferimento (care giver) si occupano di finalizzare le formalità amministrative e firmare il Contratto di Ingresso, qualora non lo abbiano già fatto.

Nel caso in cui l'ospite non sia autosufficiente, le operazioni sopra descritte vengono eseguite dopo aver sistemato l'ospite a letto.

Al momento dell'ingresso l'ospite deve avere con sé il seguente **corredo personale**, opportunamente contrassegnato dal numero consegnato dalla segreteria prima dell'inserimento:

- n. 5 cambi biancheria (calze, intimo)
- n. 5 cambi indumenti (compreso di scarpe o pantofole e tuta per la ginnastica)
- 1 busta contenente un cambio e prodotti di igiene personale per eventuale ricovero di emergenza

La Direzione non si assume nessuna responsabilità per gli effetti personali, di valore, lasciati in reparto. Viene data la possibilità di custodire tali effetti presso la segreteria.

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individualizzato

In seguito all'ingresso, l'ospite viene sottoposto ad una serie di accertamenti socio sanitari da parte degli operatori della struttura competenti per le singole aree di intervento.

All'esito di tali controlli viene stilato un Piano Individuale che descrive gli interventi di cui l'ospite necessita e viene altresì compilato il Piano Assistenziale Individualizzato, che riporta gli obiettivi che l'equipe si propone di far raggiungere all'ospite, nonché le disposizioni operative per realizzare gli stessi.

Trasferimento presso altra struttura (o unità di offerta) o dimissioni

Il trasferimento o dimissione dell'ospite presso altra struttura o domicilio avviene:

- per richiesta dell'ospite familiare/tutore/amministratore di sostegno/care giver. Tale richiesta deve avvenire in forma scritta, recapitata personalmente a mano presso l'Ufficio Amministrativo oppure attraverso raccomandata A/R alla sede dell'R.S.A, con preavviso di almeno 15 giorni, con le modalità previste nel contratto d'ingresso;
- per inidoneità dell'ospite, come disciplinato dal contratto d'ingresso;
- per cessazione del contratto.

È compito dell'Infermiere, degli operatori o degli assistenti preparare gli effetti personali dell'ospite per il trasferimento e/o dimissione.

È invece responsabilità dell'Infermiere preparare la documentazione sanitaria fornita in ingresso, ed i farmaci per la terapia dei primi tre giorni dalla dimissione.

È responsabilità del Medico di struttura, compilare la scheda di continuità assistenziale contenuta nel FASAS, nonché redigere la lettera di dimissione.

Inoltre, il Medico rimane disponibile per qualsiasi ulteriore informazione al Medico di Medicina Generale o ai sanitari che gestiranno l'ospite dimissionario.

Oltre alla terapia farmacologica, qualora il dimissionario sia persona sola, la RSA fornisce anche i viveri (ed il vestiario) per far fronte alle prime necessità.

La dimissione sarà effettuata nella mattinata, e la biancheria ancora in lavanderia potrà essere ritirata la settimana successiva in segreteria. Eventuali residui contabili e la caparra saranno restituiti dal giorno 10 del mese successivo alla dimissione o al decesso.

Accesso alla documentazione socio-sanitaria

Nel rispetto della legge e, soprattutto, della Privacy, l'ospite o il Care Giver (ovvero il tutore o l'amministratore di sostegno) possono formulare richiesta scritta, mediante la compilazione di idoneo modulo, per accedere alla documentazione sociosanitaria.

La richiesta verrà evasa, previo benestare della Direzione e del Responsabile Sanitario, nel termine massimo di 15 giorni lavorativi.

Qualora, oltre all'accesso, fossero richieste copie della documentazione, le stesse saranno fornite dietro corresponsione di un rimborso forfettario pari ad € 20,00.

Visite agli ospiti

Gli orari di visita sono liberi dalle 08.00 alle 20.00.

Ci permettiamo di consigliare orari di visita nei reparti che non vadano a disturbare i momenti dei pasti, l'alzata e l'igiene, per la corretta gestione delle attività del reparto: il locale bar è sempre a disposizione. Per visite oltre l'orario previsto, chiedere preventiva autorizzazione al responsabile della struttura.

Telefono e corrispondenza

In ogni nucleo della Fondazione c'è sempre un telefono a disposizione per gli ospiti che vogliono contattare i parenti e ricevere telefonate esterne. È cura della segreteria recapitare quotidianamente la corrispondenza personale pervenuta.

Pagamenti e contributi

Il contributo mensile è definito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione con apposita deliberazione, ed indicato nel Regolamento di struttura tenendo conto delle necessità economiche della struttura e prestando attenzione ai bisogni delle famiglie, andando loro incontro in caso di necessità; il versamento dello stesso deve avvenire entro il 10 del mese a mezzo bonifico bancario o assegno. Eventuali esigenze singolari saranno valutate e concordate con la Direzione.

L'importo mensile per il soggiorno in R.S.A. è pari a € 1.850,00 per i posti accreditati; per quelli non accreditati e per i posti sollievo è pari a € 2.150,00. È dovuto il pagamento del contributo in misura della metà qualora l'uscita cada nella prima metà del mese, ovvero l'ingresso avvenga a partire dal giorno 16. Tali importi potranno comunque essere modificati previa approvazione e pubblicazione di nuovo regolamento. All'ingresso è richiesta una cauzione, di € 1.850,00, che dovrà essere versata entro 2 mesi dall'ingresso.

Tale importi potranno comunque essere modificati previa approvazione e pubblicazione di nuovo regolamento.

Nei primi mesi dell'anno gli ospiti o i loro famigliari possono richiedere all'ufficio amministrativo la dichiarazione prevista ai fini fiscali per ottenere le detrazioni nella dichiarazione dei redditi, ai sensi della DGR 26316/1997 e della DGR 1298 del 25/02/2019.

Giornata tipo

dalle 7.00: levata e igiene personale

08.30: colazione

Mattinata: attività assistenziali, sanitarie, terapia fisica e animazione

10.00: spuntino

12.00: pranzo

Pomeriggio: attività assistenziali, sanitarie, terapia fisica e animazione

16.00: merenda

18.30: cena

dalle 20.00: buonanotte!

Attività assistenziali

Operatori qualificati assicurano la cura dell'igiene personale e degli ambienti, il soddisfacimento dei bisogni primari degli ospiti, collaborano per la gestione sanitaria con il personale infermieristico. Supportano gli ospiti nel momento dei pasti, realizzano le docce programmate, organizzano con il personale di animazione la giornata degli ospiti.

Assistenza sanitaria

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza dei medici di medicina generale e geriatrica che svolgono le seguenti prestazioni: visita di controllo di medicina generale; prescrizione di farmaci e di diete personalizzate (previo consulto con specialisti); richieste di visite specialistiche; proposte di ricovero ospedaliero. I medici sono presenti in struttura tutti i giorni, dal lunedì al sabato. L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, alla domenica e nei giorni festivi attraverso il servizio di reperibilità dei medici di struttura. La Fondazione si avvale inoltre della consulenza di specialisti in neurologia, cardiologia, dermatologia, ginecologia, podologia, chirurgia, oculistica e fisiatria. L'assistenza infermieristica è garantita tutti i giorni dell'anno, con anche la presenza di un infermiere nel turno di notte. Fisioterapista psicomotricista e tecnico della riabilitazione svolgono assistenza a livello motorio e riabilitativo mirata alla patologia dell'ospite, servizio svolto sia in palestra che in reparto.

Fisioterapia e animazione

Quotidianamente nella struttura si svolgono attività specifiche a cura di fisioterapisti, psicomotricisti, educatori e animatori, tutte figure fondamentali per il percorso di mantenimento e ricreativo. Tali attività si attuano secondo le indicazioni che vengono dalla valutazione dell'ospite da parte dell'equipe multidisciplinare e sono personalizzate. Si svolgono, inoltre, attività di gruppo comuni, ma anche indirizzate a gruppi omogenei di ospiti: sono previsti, infatti, approcci educativi e psicomotori specificatamente orientati alla valutazione ed alla stimolazione dei diversi gradi di competenze cognitive e funzionali ed organiche degli ospiti.

Alcune attività:

- Attività di riorientamento spazio-temporale attraverso l'attivazione di laboratori specifici di stimolo della memoria (cruciverba, memory, calendario....);
- Attività occupazionale (pet-therapy con le mascotte del Villaggio: le cagnoline "Milka")

e "Lady" , i coniglietti, gli uccellini e i pesci dell'acquario.);

- Attività ludiche (tombola ed altri giochi);
- Attività motorie specifiche (psicomotricità di gruppo ed individuale);
- Attività culturali (lettura del giornale con commento alle notizie, proiezione dei film e musicoterapia);
- Attività di riabilitazione delle autonomie funzionali (cammino, abbigliamento, alimentazione);
- Atelier di bellezza (per favorire e mantenere l'autostima);
- Feste per ogni ricorrenza con musica;
- Si festeggiano i compleanni degli ospiti con amici, parenti, volontari e personale che opera nella casa.

Servizio religioso

Don Claudio Bernasconi, oltre che vicepresidente, è la guida spirituale della Fondazione. Punto di riferimento per ogni ospite che richiede un supporto religioso, somministra sacramenti, ascolta ed accompagna le famiglie nel momento dell'inserimento e nel doloroso momento del distacco dai propri congiunti. È inoltre punto di riferimento per il personale. Presente quotidianamente in struttura, celebra la Santa Messa nei reparti nei giorni settimanali e nella chiesetta del Villaggio il sabato alle ore 16.45.

Servizio parrucchiere/pedicure

Il servizio viene svolto direttamente nella struttura, da operatrici titolate.

Volontariato

Singoli o gruppi, donano il proprio tempo a favore degli ospiti, inserendosi nelle diverse attività di animazione proposte.

RSA, in sintesi

Assistenza Sanitaria: COMPRESO
Assistenza OSS/ASA: COMPRESO
Terapia fisica: COMPRESO
Animazione: COMPRESO
Farmaci: COMPRESO
Presidi assorbenti: COMPRESO
Vitto e alloggio: COMPRESO
Lavanderia: COMPRESO
Parrucchiere: COMPRESO
Pedicure: COMPRESO

A tavola...

Il pasto è uno dei momenti principali della giornata, e molta attenzione viene posta nella somministrazione di cibi ed alimenti di facile digeribilità, nutrienti ma al contempo gustosi al palato. La cucina interna è gestita direttamente dalla struttura, con personale dipendente. Per casi di inappetENZE particolari, segnalate all'ingresso o constatate in seguito, il medico, dopo attenta valutazione e confronto con specialisti, redigerà una dieta personalizzata. Particolare attenzione è posta nella gestione di ospiti che presentano intolleranze o allergie alimentari.

Lavanderia

La biancheria da letto e da bagno viene fornita dalla struttura e il servizio lavanderia interno garantisce la gestione della biancheria personale degli ospiti.

La direzione non è responsabile di capi non numerati che andassero smarriti, come da regolamento: si consiglia comunque di consegnare, per l'utilizzo in struttura, biancheria pratica e comoda. Si raccomanda inoltre la dotazione di capi ed indumenti non pregiati di facile lavaggio.

Sistema di valutazione della qualità percepita

La Direzione rileva il livello di qualità dei servizi percepito dagli ospiti e dai rispettivi famigliari, secondo le direttive che giungono dalle autorità competenti (Regione e ATS), nella convinzione che ciò possa contribuire alle scelte strategiche da porre in atto per alzare il gradimento dei servizi offerti. Per tale compito occorre recuperare in forma sintetica, specifica per settore, tutte le considerazioni e commenti che possono essere formulati per qualsiasi ambito della struttura. Per rendere più agevole la valutazione del grado di soddisfacimento di ospiti, parenti ed operatori, nonché per la successiva elaborazione dei dati, sono stati redatti appositi questionari, somministrati con cadenza annuale, con i quali è possibile segnalare il livello di qualità del servizio realmente percepito, nonché esprimere critiche e consigli. Tali questionari sono comunque consegnati con la carta dei servizi al momento dell'ingresso in struttura.

Gestione reclami

Nella sala ricreativa al piano terra sono presenti i moduli per i reclami e i suggerimenti da inserire, una volta compilati, nelle apposite urne. I reclami possono essere presentati anche verbalmente (previo appuntamento) o per iscritto alla Presidente, oppure al coordinatore di struttura. Risposte alle sollecitazioni vengono date entro e non oltre i 15 gg lavorativi successivi. La Presidente, il medico responsabile ed il coordinatore sono disponibili tutti i giorni, previo appuntamento, per famigliari, ospiti e personale.

Un po' di geografia

La struttura è situata nel centro di Vergiate, all'inizio della zona collinare, vicino alla scuola elementare del paese.

Vergiate è attraversata dalla Autostrada A 26 (uscita Vergiate - Sesto Calende) e dalla SS 33 del Sempione.

La stazione ferroviaria (linea Milano-Domodossola) dista circa 1500 metri dal Villaggio, e nella piazza del paese fermano i pullman della linea Varese-Sesto Calende-Arona.

ORARIO SEGRETERIA:

Feriale: 08.30-12.00

14.00-18.00

Sabato: 09.00-12.00

15.00-17.00

Domenica: CHIUSO



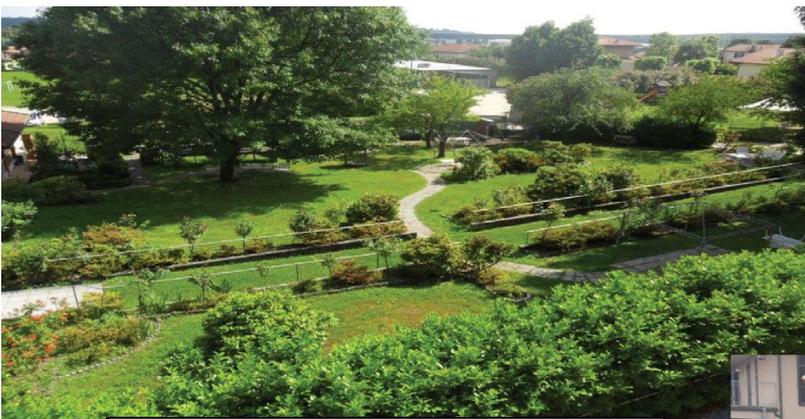
Camera e salone della RSA.



PALESTRA



VISTA SUL VILLAGGIO



IL GIARDINO DEL VILLAGGIO



...PER NON DIMENTICARE