Residenza San Pietro
Gruppo Mantova Salus

HOSPICE
"SAN PIETRO"
Una casa per la dignità della vita

CARTA DEI SERVIZI

03/08/2026

LETTERA DI BENVENUTO

CHI SIAMO

L'Ente Gestore: "Solidarietà s.r.l." – Mission e valori – Codice Etico

LA RESIDENZA ED I SUOI FINI ISTITUZIONALI

L'Hospice ed i suoi fini istituzionali - L'ubicazione - Gli ambienti di vita collettiva e privata – La stanza tipo - Visite guidate di potenziali utenti e familiari – Utenti eleggibili per l'Hospice e procedure per l'ingresso - L'accoglimento – La documentazione da produrre all'ingresso - La giornata tipo - Il menù tipo - Gli orari di visita – Le dimissioni

I SERVIZI OFFERTI

Caratteristiche organizzative - Servizio Medico – Servizio Psicologico – Servizio Sociale - Servizio Infermieristico - Servizio Assistenziale - Servizio di Terapia fisica e Riabilitazione - Servizio Educativo – Servizio di volontariato - Servizio spirituale - Servizi alberghieri generali - Servizio Amministrativo

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Carta dei diritti del malato in fase avanzata - Relazioni con il pubblico - Tutela della privacy - Segnalazioni e suggerimenti - Valutazione del grado di soddisfazione - Riconoscimento degli operatori - Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria.

ALLEGATI

Standard di qualità

LETTERA DI BENVENUTO

Gentile Signora/e,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" dell' Hospice "San Pietro" di Castiglione delle Stiviere (MN).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Residenza persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario ed assistenziale.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno del nostro Hospice; La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo sono a Sua disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" da utilizzare quando lo ritenga opportuno, ed un "Questionario di Valutazione del grado di soddisfazione" che la invitiamo a compilare annualmente, entrambi riportati in fac-simile nella sezione "Tutela e partecipazione".

La nostra Residenza farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie-assistenziali adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti dell'Hospice, e poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto della identità e dignità dei nostri ospiti vogliamo offrire loro un esistenza serena con l'aiuto di operatori attenti ad ogni Vostra necessità.

La Direzione

CHI SIAMO

L'Ente Gestore: "Solidarietà s.r.l."

La gestione della Residenza "San Pietro" è affidata a "Solidarietà s.r.l", società Società che ha per oggetto la gestione complessiva di strutture socio assistenziali, sanitarie, residenziali e non.

La società è titolare dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento della totalità dei posti letto RSD, Hospice e RSA.

SENSIBILITÀ, ATTENZIONE, DISPONIBILITÀ all'ASCOLTO e alla SOCIALIZZAZIONE caratterizzano l'attività quotidiana, in modo che tutti gli operatori possano esprimersi al meglio non solo sotto il profilo professionale, ma anche sotto quello umano.

La gestione della Residenza "San Pietro" avviene nel pieno rispetto delle disposizioni della vigente normativa regionale in materia, con particolare riferimento alle più recenti deliberazioni assunte dalla Giunta Regionale relativamente ai requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento.

L'organico previsto è determinato non solo sulla base degli standard gestionali prescritti dalla legislazione regionale per i diversi profili professionali, ma, soprattutto, in modo da garantire agli Ospiti un'assistenza attenta e quanto più personalizzata possibile.

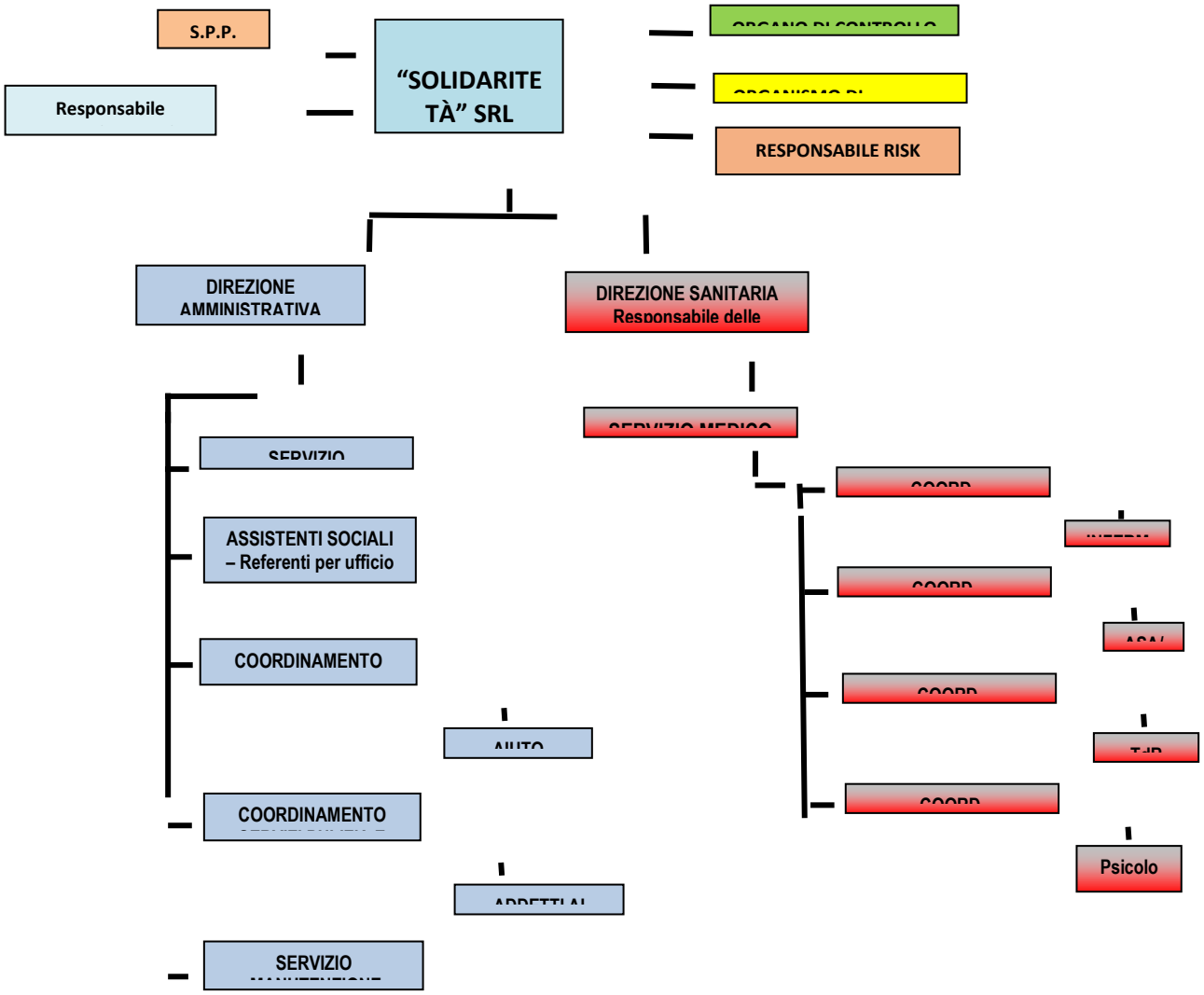
In ossequio alle disposizioni regionali, chiunque operi, a qualsiasi titolo, nella struttura è stato dotato di un cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite e ai suoi familiari, e riportante nome, cognome e qualifica.

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale; hanno, inoltre, acquisito ogni utile informazione sui rischi, sulle misure di prevenzione, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Ai diversi livelli hanno frequentato un apposito corso per squadra antincendio. La Società, molto attenta al momento formativo, organizza corsi di formazione per i lavoratori e ne favorisce l'aggiornamento continuo.

Tutto il personale viene costantemente sottoposto ad accertamenti medici come previsto alla normativa vigente.

Annualmente è sottoposto agli operatori della Residenza San Pietro un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione. I dati raccolti sono rielaborati e socializzati come da procedura dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'ORGANIZZAZIONE



La Direzione Generale è responsabile del corretto svolgimento delle attività amministrative e sanitarie dell'intera struttura.

Per le due Aree sono presenti: un Responsabile d'Area, denominato rispettivamente Direttore Sanitario e Direttore Amministrativo, un numero variabile di Coordinatori Intermedi, funzionale all'organizzazione dell'Area, e un numero di operatori funzionale allo svolgimento delle attività.

Le figure professionali che compongono l'equipe socio-sanitaria sono: Direttore Sanitario, Medici, Psicologi, Assistenti Sociali, Infermieri, Fisioterapisti, Educatori, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio Assistenziali.

L'equipe lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, si riunisce periodicamente per elaborare progetti generali e piani assistenziali individuali per ciascun ospite e valutarne nel tempo gli effetti, favorisce la collaborazione e l'integrazione con la famiglia.

Mission e valori

I valori chiave sui quali si fonda la **mission** della Società, e che costituiscono puntuale riferimento per l'attività di ogni operatore, possono essere così esplicitati:

- Garanzia di un'assistenza qualificata;
- Approccio al paziente in forma individualizzata;
- Mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'ospite;
- Accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche;
- Tutela della riservatezza e della privacy;
- Formazione continua e coinvolgimento del personale al fine di mantenerne accrescerne le capacità professionali e le motivazioni personali.

La struttura garantisce la continuità, l'eguaglianza, l'imparzialità e la regolarità dell'assistenza, tutela la partecipazione attraverso una informazione corretta, chiara ed esauriente e riconosce all'utente la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

CODICE ETICO

La Residenza Polifunzionale San Pietro opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato alla fine di febbraio 2010.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare

LA RESIDENZA
ED I SUOI FINI ISTITUZIONALI

L'Hospice ed i suoi fini istituzionali

L'Hospice "San Pietro" è una struttura di recente costruzione situata in Castiglione delle Stiviere, nel suggestivo scenario delle colline moreniche ad un passo dal Lago di Garda, in un contesto climatico particolarmente favorevole per le persone malate.

Il dipartimento è inserito all'interno della Residenza "San Pietro", rispetto alla quale mantiene, però, autonomia strutturale e funzionale.

L'Hospice "San Pietro" è diretto ad accogliere malati in fase avanzata, ai quali fornisce, da un lato, un ambiente tranquillo e confortevole da condividere anche con la famiglia, e, dall'altro, l'assistenza specialistica nell'ambito delle cure palliative destinate non tanto a controllare il processo evolutivo della malattia, quanto a migliorare la qualità della vita

I principi che hanno guidato la creazione della struttura sono:

- Hospice inteso come parte di un percorso assistenziale non ospedaliero più lungo, al quale ricorrere, anche più volte, nei momenti di necessità o per terapie di supporto volte a recuperare il maggior grado di benessere possibile
- Hospice inteso come continuità all'assistenza domiciliare, in stretto rapporto con il medico di medicina generale e con lo specialista
- Hospice aperto all'esterno, in modo tale da rappresentare un luogo vivo, dove si esalta la serenità più che la cupezza
- Hospice come luogo di ricerca e riferimento sulle cure palliative, dove è possibile svolgere aggiornamento e ricevere consulenza.

La Residenza funziona in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per l'intero anno, ed il personale socio-sanitario garantisce il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali sopperendo alle difficoltà che la persona ospite incontrerebbe nel provvedere di propria iniziativa.

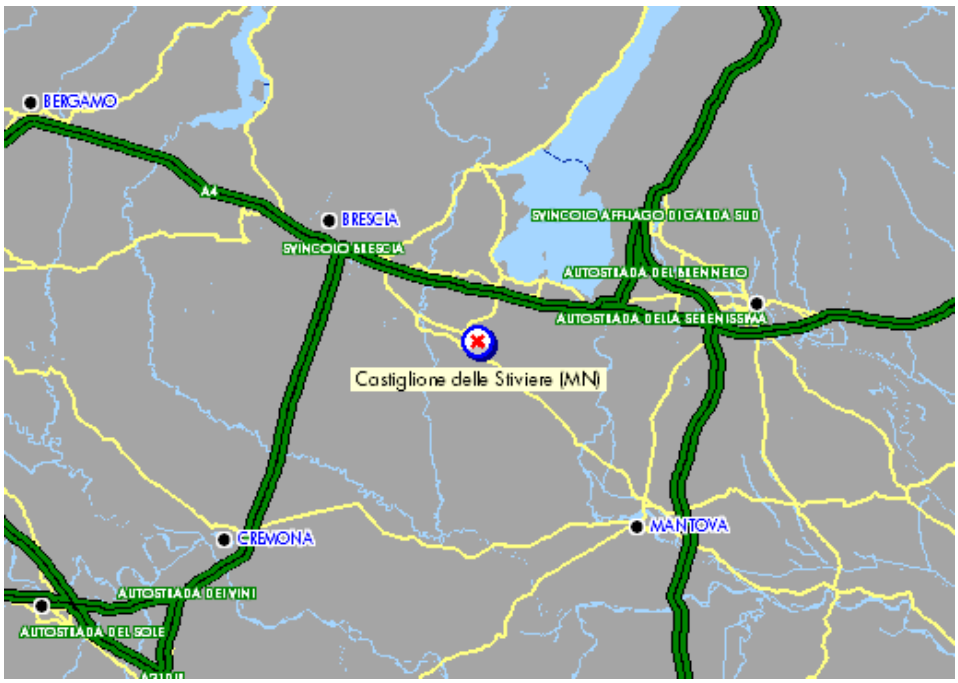
Ubicazione

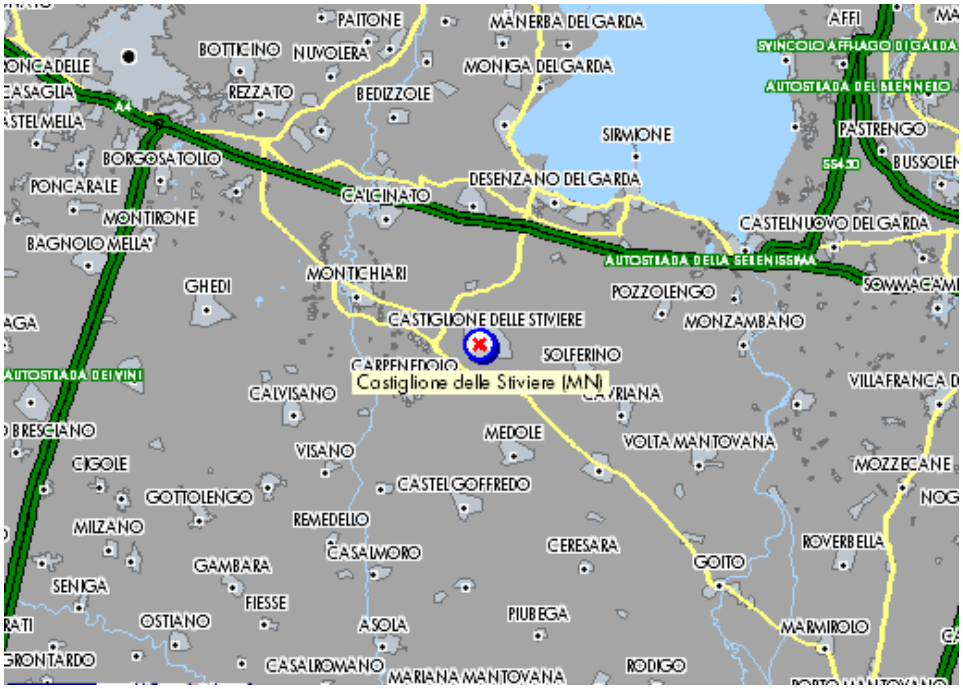
L'Hospice "San Pietro" si raggiunge facilmente con l'A4, uscita Desenzano, direzione Castiglione delle Stiviere.

Da Mantova e Brescia è attivo un buon servizio di autotrasporti che collega Castiglione delle Stiviere al capoluogo e ad altri comuni; la fermata è a 100 metri dalla struttura.

Le stazione ferroviaria più vicina è a Desenzano (linea Milano – Venezia).

La struttura si trova in una bella zona del paese, vicino al parco pubblico, alle scuole ed al centro sportivo





Gli ambienti di vita collettiva e privata

L'Hospice si trova all'interno della Residenza "San Pietro", struttura organizzata su tre piani, divisi in sette nuclei abitativi che, per favorire la familiarizzazione da parte degli ospiti, sono chiamati "VIE" e sono tinteggiati ed arredati con colori diversi, che ne permettono la facile identificazione.
Il dipartimento HOSPICE si trova al piano terreno dell'ala ovest, con proprio accesso esclusivo dal giardino; il collegamento con i servizi generali della Residenza (cucina, lavanderia, servizi amministrativi, servizi vari) è assicurato a mezzo di accesso protetto, attivabile solo con dispositivo in dotazione al personale appositamente dedicato.

Sempre a **piano terra**, adiacente al dipartimento Hospice, sono presenti anche: la **hall di ingresso,** dove si trovano: l'**Ufficio Accettazione,** con funzioni di prima informazione a chi accede alla struttura, gli **uffici amministrativi**, l'ufficio di **Direzione Generale**, la **Direzione Amministrativa**, la **Direzione Sanitaria**; un'ampia **sala polifunzionale con zona ristoro-bar** e **soggiorno all'aperto**, ed il nucleo di RSA denominato "Via Caraffa".

Al **primo** e al **secondo piano** della struttura sono collocati i **nuclei abitativi** adibiti a **Residenza Sanitaria Disabili** (R.S.D.) e Residenza **Sanitaria Assistenziale** (R.S.A.).

Al **piano Semi Interrato**, infine, si trovano l'**Unità di Terapia Fisica e Riabilitazione** (2 palestre per cure fisiche e riabilitative e 5 box di fisiokinesiterapia), i **servizi generali** (cucina centrale, lavanderia-guardaroba, magazzini e spogliatoi personale), la **Chiesetta** e le **camere mortuarie**.

La stanza tipo

Dal momento che l'Hospice è destinato a fornire ai malati ed alle loro famiglie una "casa" comoda e funzionale, l'arredamento è proprio quello di una casa o, al più, di una pensione familiare, e le camere possono essere personalizzate dai pazienti che le abitano.

Tutte le **stanze di degenza dell'Hospice** sono **singole**, con disponibilità di posto letto per un familiare, **climatizzate** e dotate di **propri servizi igienici**, **letti snodabili** ideali anche per persone allettate, **TV**, **frigorifero**, **telefono**, **comunicazione interfono.**
Una notevole importanza è data alla **privacy**: sono disponibili spazi privati e comuni, dove i famigliari possono restare col malato o tra loro.

Ai famigliari è permesso risiedere col malato e dormire con lui. Non esistono limitazione né di numero né di orario alle visite.

Tutte le stanze, infine, si aprono all'**esterno**, dove un'**ampia area verde** è stata studiata per essere vivibile da parte degli ospiti: spazi attrezzati ed ombreggiati, un curatissimo giardino ricco di fiori e, soprattutto, percorsi appositi anche per le carrozzine rendono l'ambiente piacevole, sicuro ed invogliano alla vita all'aria aperta.

Visite guidate da parte di potenziali utenti e loro familiari

La Residenza garantisce la possibilità di visitare gli ambienti di vita collettiva e privata della struttura, con accompagnamento da parte del personale, previo appuntamento telefonico o concordato direttamente.

Nell'occasione vengono fornite da parte del personale dell'Accettazione, degli Assistenti Sociali e/o dalla Direzione Amministrativa tutte le informazioni utili relative alle modalità di erogazione dei servizi ed alle procedure per definire l'ingresso in struttura.

Utenti eleggibili per l'Hospice e procedure per l'ingresso

Gli utenti eleggibili per l'Hospice sono:

- Pazienti affetti da patologia avanzata.
- Aspettativa presunta di sopravvivenza di non superiore ai 3 mesi.
- Pazienti che abbiano terminato le terapie causali (chemioterapia, radioterapia).
- Pazienti maggiorenni.
- Pazienti con difficoltà ad essere curati al domicilio.
- Pazienti soli.

- Caregiver inadeguato a far fronte alle esigenze del paziente.

Il ricovero in Hospice è richiesto dal medico curante, che compila una dettagliata relazione, al fine di fornire all'equipe che opera all'interno della struttura una maggiore conoscenza delle condizioni cliniche e delle necessità assistenziali del paziente.

Le domande compilate possono essere consegnate direttamente all'ufficio accettazione dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 19.00, il sabato, la domenica e i festivi dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30, oppure inviando la documentazione a mezzo mail all'indirizzo info@residenzasanpietro.it
Le domande vengono valutate da una Commissione interna multidisciplinare che determina, a suo insindacabile giudizio, la reale utilità del ricovero in hospice, tenendo conto anche della possibilità di permettere una pausa di sollievo a famiglie provate da una lunga assistenza

L'Ufficio Accettazione concorda con il familiare caregiver il colloquio pre-ingresso, che verrà effettuato dal Medico di Unità Operativa e/o lo psicologo, durante il quale saranno fornite tutte le informazioni sulle finalità dell'Hospice, sul programma e sulle modalità assistenziali, al fine di permettere di comprendere al meglio il significato delle cure palliative. Il colloquio con l'equipe della struttura assume, pertanto, un importante ruolo nel favorire l'inizio del rapporto con il paziente ed il suo mondo familiare. Dopo aver ricevuto le necessarie informazioni, il paziente o un suo familiare firmano il modulo di **consenso informato**.

Nell'eventualità che i letti dell'Hospice risultino tutti occupati, la domanda viene inserita in LISTA D'ATTESA, in ordine cronologico; in caso di ulteriore analogia, sarà compito del Direttore Sanitario stabilire l'ordine di ingresso attraverso una ulteriore valutazione dei documenti sanitari.
L'accoglimento viene disposto osservando l'ordine della graduatoria di cui alla lista stessa; eventuali deroghe sono possibili solo in casi particolari di bisogno sociale e/o sanitario da valutare da parte del Consiglio di Amministrazione in accordo con la Direzione Sanitaria. Il ricovero avviene, di norma, il giorno successivo alla comunicazione della disponibilità di posto letto.

Documentazione da produrre all'ingresso

Documentazione amministrativa

1. Documento di identità in corso di validità
2. Codice Fiscale dell'ospite e della persona cui deve essere intestata la fattura
3. Tessera sanitaria
4. Tessera di invalidità/esenzione ticket

Documentazione sanitaria

1. Tutta la documentazione medica precedente (cartelle cliniche, lettere di dimissioni ospedaliere, referti di esami specialistici, certificati del medico curante)

2. Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

È bene, inoltre, che al personale di reparto vengano consegnati tutti gli ausili e le protesi che la persona sta utilizzando (carrozzella, deambulatori o bastoni, occhiali, protesi acustiche, ecc.).

Si raccomanda di comunicare tempestivamente ogni variazione di recapito dei familiari di riferimento.

Chiarimenti ed informazioni ulteriori possono essere richiesti all'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle 13.30 alle 19.00, festivi e prefestivi dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30.

L'accoglimento

Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole, in quanto consiste in un fondamentale cambiamento, non solo logistico, ma anche psicologico e sociale, da parte del malato: nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli abituali e ciò, spesso, fa insorgere resistenze e difficoltà. Per questo motivo l'accoglienza richiede una programmazione ed una realizzazione attenta e preparata, che segue appositi protocolli studiati e sperimentati dalla Direzione Sanitaria in collaborazione con quella Amministrativa.

A tal fine, prima dell'accoglimento, il personale dell'accettazione invita i familiari e, ove questo sia possibile, il futuro ospite, ad una visita guidata della struttura, che permetta di prendere confidenza con la nuova "Casa" e gli operatori.

Gli ingressi vengono programmati e viene indicato un orario massimo entro il quale presentarsi presso la struttura.

L'Ospite viene accolto dalla infermiera di reparto che lo accompagna, non solo fisicamente, ma anche emotivamente, a conoscere la propria "abitazione", il nucleo e, compatibilmente con gli orari, tutta la struttura così che possa inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluto.

L'attenzione primaria è quella di non lasciare mai il paziente solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione, evitando di farlo sentire "aggredito" ed ospedalizzato. La visita, la compilazione della cartella e tutti gli altri atti sanitari vengono eseguiti con naturalezza e con calma, agevolando il dialogo, fino a che l'ospite non si senta perfettamente inserito ed a proprio agio.

Per tutte le necessità il paziente può rivolgersi al personale in servizio, individuato, come già detto, da un apposito cartellino di riconoscimento.

La Direzione informa che nessun compenso in denaro o di altro genere è dovuto al personale dipendente per nessun motivo; offerte di mance e simili mettono, anzi, in imbarazzo il personale.

La giornata tipo

Nell'Hospice il paziente deve trovare la continuità dei propri ritmi abituali, anche grazie ad orari flessibili e ad una organizzazione del lavoro centrata più sui bisogni dei ricoverati che sulle necessità della struttura.
La giornata tipo dell'ospite, pertanto, può essere schematizzata solo a titolo esemplificativo e non come un programma rigido

Al mattino alle 7,30 inizia la giornata dell'ospite: gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad aiutare nell'igiene personale, e ad effettuare il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Alle ore 8,30 viene distribuita la colazione, con aiuto da parte del personale per gli Ospiti non autonomi.

Nella mattinata vengono garantite le **prestazioni di assistenza medica, psicologica ed infermieristica**; i pazienti che lo desiderano possono partecipare alle attività di **animazione**.

Il personale ausiliario provvede alla distribuzione di bevande calde o fresche.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00, con possibilità di menù a scelta. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto.

Nelle ore pomeridiane, dopo le ore 14,30, proseguono le attività assistenziali e, per chi lo desidera, di animazione.

La distribuzione della cena con menù a scelta avviene alle ore 18,00; al termine gli operatori provvedono alla preparazione della stanza per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno, che provvede a fornire tutta l'assistenza necessaria.

Un familiare può sempre essere presente, mangiare e dormire con il proprio congiunto.

Menù tipo

Il menù, preparato su base settimanale, è presentato agli ospiti con un giorno di anticipo, così da consentire la scelta tra diverse possibilità; può essere, inoltre, personalizzato per aderire a particolari preferenze alimentari degli Ospiti, a problemi di masticazione e deglutizione o in presenza di patologie
I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.

COLAZIONE	tè, caffè, latte biscotti o torta preparata dai cuochi della struttura
PRANZO	
Primi piatti	2 a scelta tra minestra e pasta condita o in bianco
Secondi piatti	2 a scelta tra carne e pesce; in alternativa formaggi e affettati
Contorni	verdura cruda e cotta
Dessert	frutta di stagione, mousse, creme
MERENDA	tè con biscotti o torta preparata dai cuochi della struttura
CENA	
Primi piatti	2 a scelta tra minestra di carne e minestra di verdura
Secondi piatti	2 a scelta tra carne e affettati con formaggi
Contorni	verdura cruda e cotta
Dessert	frutta cotta

Gli Orari di visita

Le visite dei familiari sono assolutamente auspicabili ed attese.

Per l'Hospice i parenti possono rendere visita ai degenti senza alcun limite o restrizione di orario. A un familiare è permesso risiedere col malato e dormire con lui.

I non accompagnatori possono accedere al reparto senza particolari vincoli di orari; ciò nonostante è consigliato rispettare la tranquillità del Ospite durante gli orari dei pasi e del riposo.

Sono permesse, previa autorizzazione del Direttore Sanitario ed in relazione alle condizioni dell'Ospite, uscite con i familiari. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

Le dimissioni

In caso di dimissioni, il Medico dell'Unità Operativa competente stila una relazione completa, che verrà consegnata in busta chiusa all'interessato, dove sono identificati i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati di eventuali indagini di laboratorio e/o strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Ad integrazione di detta relazione, si allegano le dimissioni infermieristiche, del fisioterapista e della psicologa.
Al momento della dimissione si restituisce tutta la documentazione personale portata dall'Ospite al momento dell'accoglimento.
Il medico di struttura referente dell'ospite in dimissione, si rende disponibile ad essere contattato dal Medico di Medicina Generale, qualora il paziente rientri al domicilio, o dal medico della Residenza accogliente, in caso di trasferimento in altra struttura, per fornire ogni utile informazione che possa garantire una adeguata continuità delle cure e dell'assistenza.

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre formale richiesta presentata alla Direzione Sanitaria dai familiari/garanti o, quando le condizioni lo consentano, dall'Ospite stesso.

I SERVIZI OFFERTI

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

Finalità dell'Hospice "San Pietro" è definire e realizzare un programma di cure palliative personalizzato ed orientato a migliorare la qualità della vita attraverso una risposta globale ed efficace ai bisogni del paziente affetto da malattia oncologica in stadio terminale.

L'erogazione delle cure palliative è effettuata da un'equipe in cui le varie professionalità condividono la valutazione del paziente, il processo decisionale e, in definitiva, il programma personalizzato di intervento sul paziente e la sua famiglia.

L'assistenza medica, infermieristica e tecnico-assistenziale prevede un'organizzazione del lavoro orientata sui bisogni, mentre un servizio di consulenza psicologica garantisce il supporto e l'accompagnamento al paziente, ai familiari, agli operatori e pianifica interventi di natura psicosociale. Il sostegno alle famiglie si completa, infine, con l'ausilio di assistenti sociali, volontari e di un cappellano che provvede all'assistenza spirituale di pazienti e familiari.

Estrema importanza ricopre il rapporto con il Medico di Medicina Generale e con il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata operante sul territorio, con i quali si intrattiene una stretta collaborazione basata sulla piena e reciproca fiducia, nell'intento di fornire le più idonee soluzioni ai diversi momenti della malattia.

Tutta l'equipe operante nell'Hospice segue un preciso percorso motivazionale e formativo.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'Equipe multidisciplinare, composta da operatori di tutti i servizi sanitari e assistenziali (medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico, educativo, psicologico) predispone un Piano di Assistenza Individualizzato al fine di garantire all'ospite un'assistenza su misura e personalizzata, nonché la migliore qualità di vita possibile all'interno della struttura.
Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno, e permettendo, grazie alla molteplicità di interventi, la valorizzazione di ogni momento della giornata.
Per la stesura del Piano vengono utilizzate scale di valutazione validate a livello internazionale, nonché tutte le informazioni raccolte dai vari servizi.
Nel Piano sono esplicitati gli obiettivi, le attività da svolgere da parte dei vari servizi; la verifica dei risultati degli stessi è valutata nella riunione periodica dell'equipe multidisciplinare. In tale sede si esaminano i risultati raggiunti che possono indicare il successo dell'applicazione del programma o l'eventuale necessità di modifica, per adeguare le attività alle nuove situazioni nel frattempo emerse.

SERVIZIO MEDICO

Il servizio è garantito da un Direttore Sanitario e Medici esperti in cure palliative con presenza attiva dalle ore 8.00 alle ore 18.00 ed in reperibilità nelle ore notturne. Il sabato e i festivi la presenza attiva è garantita dalle 8.00 alle 13.00.
L'intervento sanitario è concepito come accoglienza ed accompagnamento dal paziente nel momento dell'abbandono delle possibilità di guarigione da parte della medicina stessa.
L'assistenza è finalizzata al controllo del dolore e dei sintomi acuti, nell'intento di evitare ogni forma di accanimento terapeutico; le cure palliative fornite rappresentano una forma di medicina per mezzo della quale l'equipe si prende cura della persona e della famiglia e non solo della malattia.

Il coinvolgimento del paziente nell'impostazione della terapia è un obiettivo fondamentale, la cui realizzazione richiede l'intervento integrato di tipo psicologico, educativo e spirituale; occorre un graduale e progressivo accompagnamento affinché il paziente e la famiglia, dopo aver accettato la malattia, arrivino ad interagire in modo consapevole nell'impostazione dell'intervento sanitario.

SERVIZIO PSICOLOGICO

La psicologa concorre all'elaborazione di un piano di accompagnamento individualizzato che favorisca la dimensione sociale e relazionale della persona e che sviluppi, in modo armonico e condiviso, le potenzialità individuali e contestuali del soggetto e dei suoi familiari.

Nell'ottica che obiettivo primario dell'intero programma cure palliative è il favorire il miglioramento del livello di qualità della vita del paziente, il supporto psicologico - oltre ad elaborare un piano di accompagnamento - favorisce la progettualità della persona, creando condizioni in cui il paziente possa sentirsi accolto nonostante la malattia, "confrontarsi" con le angosce e la paura che essa comporta, contare sul sostegno di familiari il più possibile preparati e sereni.

SERVIZIO SOCIALE

L'Assistente Sociale si occupa dell'inserimento dell'ospite nelle struttura, contribuendo all'organizzazione della sua accoglienza e al monitoraggio del suo inserimento. Si adopera per tutelare la qualità della vita dell'ospite e dei servizi erogati. Collabora alla gestione della lista d'attesa, mantiene i rapporti con i familiari e organizza eventuali dimissioni.
Si occupa del segretariato sociale e mantiene i rapporti con le realtà territoriali esterne alla struttura

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il gruppo infermieristico è composto da Infermieri professionali, iscritti all'Albo, organizzati secondo i vigenti standard gestionali regionali.
L'Infermiere Professionale è responsabile di tutte le cure infermieristiche rivolte agli ospiti, ed è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.
Il locale di riferimento, sia per comunicazioni che per informazioni, è la guardiola infermieristica presente in ogni piano.
Il servizio è supportato ed integrato nello svolgimento delle proprie mansioni dagli Operatori Socio Sanitari, nei limiti delle specifiche competenze.

SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) sono operatori qualificati che garantiscono agli ospiti l'assistenza di base, supplendo alle loro eventuali carenze di autonomia nell'espletamento delle funzioni personali essenziali, come l'igiene quotidiana, i cambi di abbigliamento, la mobilitazione e l'alimentazione.

Gli ausiliari svolgono la loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando gli ospiti, se necessario, ad utilizzare tutte le loro potenzialità, al fine di mantenere o riacquistare la propria autonomia; il personale O.S.S., infine, interagisce con il personale infermieristico, le animatrici sociali ed i terapisti della riabilitazione, per garantire all'ospite un'assistenza adeguata ai bisogni.

SERVIZIO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

All'interno della Residenza "San Pietro" opera un équipe di terapisti della riabilitazione che, attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria, e con l'aiuto della strumentazione elettromedicale più avanzata e di moderne ed attrezzate palestre, aiuta gli ospiti a mantenere o a recuperare l'autonomia e la capacità di movimento.
Lo staff fisioterapico assicura assistenza anche nella cura di eventuali traumi articolari o muscolari, nella riduzione di dolori di origine artrosica od osteoporotica, nonché nella mobilitazione a letto dei pazienti immobilizzati.
Gli ospiti sono seguiti sempre dal medesimo operatore; il rapporto continuativo, di fiducia e reciproca collaborazione che si instaura aiuta il recupero del paziente e migliora i risultati.

SERVIZIO EDUCATIVO

Il servizio si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'ospite e si impegna con tutti gli altri operatori per ridurre le eventuali difficoltà di vita in comunità. In tale prospettiva collabora all'accoglienza ed all'inserimento di ciascun ospite nella struttura.

Interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiare l'ambiente ed il clima di vita nella Residenza, opera per preservare l'autonomia della persona svolgendo funzioni di accompagnamento e di aiuto alla stessa, affinché possa esprimere in libertà le sue capacità e le sua scelte.

Sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia, gli amici, nonché aperture e scambi con altre realtà, offre agli ospiti ed ai loro familiari possibilità di espressione e di collaborazione nell'ambito della propria attività.

Cura i rapporti con le Agenzie Socio-Culturali del territorio e collabora con le stesse allo sviluppo di progetti per la promozione della persona e dell'ambiente.

Il servizio funziona dal lunedì al sabato mattina; in corrispondenza di particolari eventi anche il sabato pomeriggio e la domenica.

SERVIZIO SPIRITUALE

L'equipe ritiene che non si possa dare vero benessere alla persona che si ha in cura se, oltre a preoccuparci del suo corpo e delle dinamiche personali, non ci si pone anche il problema sui problemi legati al senso spirituale di ciò che sta vivendo.

Per questo motivo presso la Residenza viene assicurato il servizio religioso, nel più profondo rispetto per la fede o il credo di ciascun individuo.

Per quanto riguarda la religione cattolica un sacerdote garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione settimanale della S. Messa presso la Cappella della struttura. La celebrazione è aperta ai familiari, agli operatori ed a tutta la cittadinanza.

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono richiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede

SERVIZI ALBERGHIERI-GENERALI

Servizio Cucina-Ristorazione

Presso la Residenza è attivo il servizio ristorazione con i pasti preparati direttamente dalla cucina interna.
È stato predisposto un menù che varia a seconda delle stagione (estivo - invernale) e che ruota su quattro settimane.
Agli ospiti viene quotidianamente sottoposto il menù previsto per il giorno successivo e gli viene garantita la possibilità di scelta.
Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli ospiti ed è assicurato l'imboccamento degli ospiti non autosufficienti.

Servizio Pulizie

Il servizio cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi ed attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

Servizio di Manutenzione

La Residenza è dotata di un proprio servizio interno di manutenzione che garantisce tutti gli interventi di piccola ed ordinaria manutenzione/riparazione degli arredi ed attrezzature.

Il servizio affianca le ditte esterne nella esecuzione degli interventi programmati sia relativamente alla struttura che agli impianti.

Parrucchiere - Podologo/Pedicure curativo

La Residenza offre, presso un locale appositamente attrezzato, il servizio di parrucchiere attraverso una professionista esterna.

Senza costi aggiuntivi viene fornito per le signore il servizio di taglio e piega capelli e per i signori il taglio capelli (il taglio della barba è assicurato dal personale ausiliario).

La Struttura offre, altresì, il servizio di podologo/pedicure curativo, svolto da professionisti esterni con cadenza periodica, senza ulteriori aggravi sulla retta.

I professionisti incaricati sono tutti in possesso di regolare autorizzazione all'esercizio

Servizio di Ristoro – Distribuzione bevande e snack

Al piano terra è in funzione un bar; nelle ore di chiusura sono, inoltre, disponibili distributori automatici di prodotti confezionati e di bevande calde e fredde.

I trasporti

In caso di necessità, come per il trasferimento di ospiti allettati per l'effettuazione di visite specialistiche programmate e/o urgenti e per eventuali ricoveri in ospedale, l'Ente si avvale di autoambulanze in regime di convenzione con Associazioni ed Enti che operano sul territorio.
Il costo di tale servizio è a carico dell'Ospite.
L'ufficio accettazione è a disposizione anche per la prenotazione di ambulanze per il trasporto a domicilio degli Ospiti dimessi dalla Struttura.

Custodia oggetti di valore

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione non assume responsabilità alcuna per i valori degli ospiti, salvo che gli stessi, ben identificati e preventivamente dichiarati in apposito atto sottoscritto dall'interessato, vengano depositati presso l'Amministrazione stessa.
La restituzione di quanto è di proprietà dell'ospite dimesso o deceduto viene fatta agli aventi diritto a termini di legge.

La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari a cura dell'Ufficio Accettazione e dall'assistente sociale, che si fanno carico anche di provvedere all'inoltro di quella in partenza.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Si occupa della gestione complessiva di tutte le attività di competenza, concernenti la vita della residenza ed è articolato nei seguenti settori:

Direzione Amministrativa
Si occupa della gestione di tutti gli atti, deliberazioni, provvedimenti interni ed esterni, documentazione normativa.
È responsabile delle relazioni con il pubblico, della gestione dell'archivio, della corrispondenza, del protocollo, della gestione dei contratti, delle convenzioni.
Sovrintende alla attività degli uffici, nonché dei servizi alberghieri e generali.
Rilascia le dichiarazioni amministrative di ricovero.

Ufficio Accettazione
L'Accettazione **accoglie e informa** il pubblico che a vario titolo si rivolge alla Residenza.
Contatta i parenti per i nuovi ingressi definendo i relativi dettagli.
Si relaziona con i parenti per eventuali necessità riguardanti gli ospiti.
Riceve la posta personale recapitandola agli ospiti stessi o ai parenti anche mediante spedizione.
Raccoglie le varie segnalazioni in merito alle diverse attività; costituisce pertanto punto di riferimento per la consegna dei moduli di segnalazioni e suggerimenti.
Assiste la Direzione Amministrativa nella predisposizione delle pratiche amministrative che riguardano gli ospiti.
L'ufficio svolge **servizio di portineria** assicurando il controllo dell'ingresso principale e di quelli secondari servendosi anche di sistemi televisivi a circuito chiuso, e **servizio di centralino** ricevendo tutte le telefonate in ingresso ed in uscita smistandole ai vari reparti e servizi e consentendo le comunicazioni tra ospiti, familiari e parenti. Dall'Ufficio vengono inoltre diramati "viva voce" tutti gli avvisi di servizio al personale ed ai visitatori.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Carta dei diritti del Malato in fase avanzata

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti del Malato in fase avanzata (Comitato Etici presso la Fondazione Floriani) che, in quanto fatta propria dall'Hospice "San Pietro", costituisce parte integrante e sostanziale della presente Carta dei Servizi.

Il malato in fase avanzata ha diritto a:

- Essere considerato come persona fino alla morte
- A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole
- A non essere ingannato ed a ricevere risposte veritiere
- A partecipare alle decisioni che lo riguardano ed al rispetto della sua volontà
- Al sollievo del dolore e della sofferenza
- A cure ed assistenza continue nell'ambito desiderato
- A non subire interventi che prolunghino il morire
- A esprimere le sue emozioni
- All'aiuto psicologico ed al conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede
- Alla vicinanza dei suoi cari
- A non morire nell'isolamento ed in solitudine
- A morire in pace e con dignità.

Relazioni con il Pubblico

La Direzione Amministrativa è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni. L'ufficio riceve fissando un appuntamento.

L'Amministratore della Società, Dott. Guerrino Nicchio, è disponibile a ricevere i familiari degli ospiti previo appuntamento concordato telefonicamente con la Direzione Amministrativa.

Il Direttore Sanitario ed i Medici di reparto ricevono, di massima, negli orari affissi in bacheca.

Le caratteristiche di "struttura aperta" della Residenza, tuttavia, fanno sì che, compatibilmente con gli impegni istituzionali, i familiari possano avere colloqui con i sanitari anche in altri orari.

Tutela della Privacy

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso o ai familiari più stretti.

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal D. Lgs. N° 196 del 30 giugno 2003 e dal Regolamento UE 2016/679.

A tal fine, al momento dell'accoglimento, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

Segnalazioni e suggerimenti

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.

Segnalazioni e suggerimenti sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.

Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico direttamente, telefonando, scrivendo, inviando un fax oppure un e-mail.

Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

La Residenza ha standardizzato una procedura per la gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti e s'impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso e predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Agli ospiti e ai loro familiari, inoltre, viene consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere il loro giudizio sui vari aspetti del servizio.

Ogni anno i dati raccolti vengono elaborati il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico redige una relazione, che verrà sottoposta al Consiglio di Amministrazione.

Di seguito vengono riportati sotto forma di fac-simile i sopra citati strumenti di tutela e partecipazione:

- "Modulo segnalazioni e suggerimenti"
- "Questionario per la Valutazione del grado di soddisfazione"

entrambi disponibili presso l'Ufficio Accettazione dell'Ente.

Riconoscimento degli operatori

La Società, in ossequio alle disposizioni regionali, ha dotato di cartellino di riconoscimento gli operatori addetti all'Unità di Offerta, visibile al paziente ed ai suoi familiari, e riportante fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria

In conformità con quanto previsto dalla normativa vigente in materia, è garantito il diritto di accesso alla documentazione sociosanitaria ai pazienti/utenti e/o familiari che usufruiscono del servizio.
A tal fine è necessario che i familiari/garanti o, quando le condizioni lo consentano, l'Ospite stesso presentino formale richiesta al Responsabile Sanitario.
Presso la Segreteria è possibile ritirare la modulistica specifica.
Dal momento in cui è depositata la richiesta la tempistica per il rilascio di copia conforme della documentazione è di massimo 20 giorni lavorativi.

Residenza San Pietro
Gruppo Mantova Salus

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Il/la sottoscritto/a
Residente a (prov.) in via n.
Recapito Telefonico
in qualità di (grado di parentela)

dell'Ospite Sig./ra	accolto/a presso il nucleo

desidera evidenziare alla Amministrazione ed alla Direzione della struttura (esprimere l'oggetto della segnalazione)**:**

fac-simile

inoltre, desidera comunicare che (esprimere eventuali suggerimenti)**:**

Ai sensi della Legge 196/03 autorizza la Società "Solidarietà srl" - Ente Gestore della Residenza "San Pietro" - al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data	Firma

Il presente modulo va consegnato al personale del servizio accettazione o imbucato nella apposita cassetta posta nella hall d'ingresso della Residenza. L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni, per il tramite della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo

Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti
Hospice San Pietro

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono
Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente.

LA RESIDENZA **Comfort ed accoglienza della struttura**	**Ottimo**	**Buono**	**Non soddisfacente**	**Non so** non ho elementi per rispondere
La stanza di degenza	☐	☐	☐ perché	☐
Il nucleo di degenza	☐	☐	☐ perché	☐
Gli ambienti comuni (soggiorni, sale animazione, zona bar, …)	☐	☐	☐ perché	☐
Servizio di Ristorazione	☐	☐	☐ perché	☐
Pulizia della residenza (stanze, corridoi, ecc.)	☐	☐	☐ perché	☐
L'ASSISTENZA E LE CURE **Adeguatezza delle prestazioni**	**Ottimo**	**Buono**	**Non soddisfacente**	**Non so** non ho elementi per rispondere
Assistenza dei medici	☐	☐	☐ perché	☐
Assistenza degli infermieri	☐	☐	☐ perché	☐
Assistenza dello psicologo	☐	☐	☐ perché	☐
Assistenza del personale ausiliario	☐	☐	☐ perché	☐
RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'OSPITE	**Ottimo**	**Buono**	**Non soddisfacente**	**Non so** non ho elementi per rispondere
Rispetto riservato all'ospite	☐	☐	☐ perché	☐
Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni	☐	☐	☐ perché	☐

fac-simile

I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE	Ottimo	Buono	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario ed infermieristico	☐	☐	☐ perché	☐
Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico	☐	☐	☐ perché	☐
VALUTAZIONI CONCLUSIVE	**Sì**	**Abbastanza**	**NO**	**non so** non ho elementi per rispondere
Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore e accoglienza ?	☐	☐	☐ perché	☐
Consiglierebbe la Residenza ad un Suo amico o conoscente ?	☐	☐	☐ perché	☐

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la permanenza del Suo congiunto presso la nostra Residenza:

.....

.....

.....

fac-simile

La ringraziamo per la collaborazione

ALLEGATO 1
STANDARD QUALITA'

Standards di qualità

L'Hospice "San Pietro" offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite; a tal fine la Residenza concentra la propria attenzione sui seguenti progetti:

- Estendere la personalizzazione degli interventi
- Sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe
- Favorire ulteriormente la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio

Tutti i profili professionali operanti all'interno della Struttura sono, annualmente, coinvolti in processi formativi tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico ed assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari, nonché a favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi.

La Società, infine, è impegnata nell'individuare alcuni elementi di riferimento utili alla valutazione degli aspetti della qualità attinenti alla **informazione**, alla **personalizzazione** e **umanizzazione** dell'assistenza e al **comfort** alberghiero.

I diversi aspetti qualitativi elencati nella tabella rappresentano elementi ritenuti rilevanti e che saranno oggetto di costante controllo (attraverso indicatori verificabili, indagini di gradimento, segnalazioni e reclami) e periodico aggiornamento ed integrazione dai Responsabili dei Servizi all'Ospite.

AREA: SERVIZI DI SOCIO-ASSISTENZA E SANITARI

STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
A tutti gli ospiti è garantita un'approfondita igiene quotidiana e al bisogno	Percentuale di ospiti affetti da piaghe da decubito	Verifica consegne IP e ASA PAI
Tutti gli ospiti sono alzati tutte le mattine, salvo prescrizione medica		
A tutti gli ospiti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno e al bisogno		
A tutti gli ospiti è garantita un'assistenza personalizzata	N° di PAI scritti n° totale degli ospiti Frequenza aggiornamento PAI	PAI
A tutti gli ospiti è garantita l'assistenza della psicologa	Frequenza aggiornamento diario psicologico	Fascicolo sanitario
A tutti gli ospiti è garantita fisiokinesiterapia palliativa	Frequenza aggiornamento diario riabilitativo	PAI

AREA: SERVIZI ALLA PERSONA

STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
La Residenza è attenta ai gusti dagli ospiti e propone menù che permettono la scelta tra diverse possibilità	Schede di scelta menù giornaliero	Scheda menù settimanali Scheda scelta menù

AREA: SODDISFAZIONE UTENZA

STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Gli ospiti ed i familiari sono invitati a compilare i questionari di rilevazione dell'indice di gradimento dei vari servizi	N° di questionari distribuiti n° totale degli ospiti Rapporto giudizi positivi/giudizi negativi	Questionari compilati e restituiti Documento di elaborazione dei dati raccolti
Gli ospiti ed i familiari sono invitati a segnalare eventuali disservizi	N° reclami formali e non N° utenti	Reclami presentati