



**CARTA DEI
SERVIZI
COMUNITA'
GINESTRA**

VILLA MIRALAGO
VIA CASA MORA, 19 21050 CUASSO AL MONTE – VARESE

REDAZIONE N.1 DEL 21/05/2018

AGGIORNATA IL 04/01/2021

Direttore Sanitario Dr.Luca Modolo

APPROVATA DA:

Presidente Cav Mario Pozzoli

1. MISSION ED OBIETTIVI

MISSION

La finalità perseguita dalla comunità Ginestra è quella di porre in atto, attenti e calmierati sui soggetti di programmi terapeutici, assistenziali e riabilitativi per pazienti affetti da disturbi dell'alimentazione della nutrizione nello specifico: anoressia, bulimia, obesità, disturbo da alimentazione incontrollata, disturbo da evitamento da cibo, disturbi non altrimenti specificati che presentano un quadro di gravità clinica rispetto a comportamento di craving, doppia diagnosi, quadro metabolico compromesso (con particolare riferimento alla grave malnutrizione). La prospettiva riabilitativa intende intensificare e integrare gli aspetti della cura relativi alla riabilitazione nutrizionale e a quelli psicopatologici attraverso metodologie di cura innovative, intensive e specializzate.

OBIETTIVI

Gli utenti afferenti alla Comunità Ginestra devono trovare, all'interno del servizio, un ambiente di vita caratterizzato da un clima familiare e sereno, ma allo stesso tempo, devono poter contare su una professionalità capace di creare un contesto protetto, per il periodo di riabilitazione previsto, che permetta l'acquisizione di quelle abilità necessarie ad un futuro di vita autonoma sul territorio. L'obiettivo terapeutico principale è determinare un equilibrio psicofisico più stabile e libero dai condizionamenti psichici dei "sintomi" alimentari, riducendo gli aspetti restrittivi, quelli binge e tutte le condotte patologiche quali iperattività e altri meccanismi di compenso. E' importante pertanto che la comunità venga vissuta dall'utenza come "luogo di passaggio" e non come punto di arrivo. In quest'ottica è chiaro che ogni intervento attuato debba avere come fine ultimo quello di sviluppare e/o potenziare le abilità e le competenze necessarie alla conduzione di una vita indipendente al di fuori di un contesto protetto; e, allo stesso tempo, gli operatori della comunità devono lavorare nella prospettiva di permettere al soggetto un reinserimento sul territorio tenuto conto delle risorse contestuali. Le attività programmate all'interno della struttura saranno pertanto pensate e organizzate tenendo in considerazione ogni singolo progetto, per rispondere ai bisogni, desideri ed interessi degli ospiti. Oltre ad attività mirate al recupero, potenziamento o acquisizione di determinate abilità, si prevedono momenti di socializzazione interni ed esterni per il rafforzamento dell'equilibrio psicofisico, delle competenze relazionali ed interpersonali degli utenti. La verifica sistematica dei risultati ottenuti consentirà all'equipe di consolidare e/o modificare il Piano Terapeutico Personalizzato, verranno utilizzati degli indici per la verifica dei miglioramenti ottenuti.

2. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

ORGANIZZAZIONE

La Comunità Ginestra garantisce una organizzazione assistenziale di alto grado, secondo la normativa relativa alle strutture sanitarie della Regione Lombardia, nelle 24 ore per tutti i giorni della settimana.

L'equipe multidisciplinare è formata da:

- Direttore di Struttura
- Direttore Sanitario
- medico psichiatra
- medico internista
- infermiere sulle 24 ore
- psicoterapeuta
- operatori socio sanitari per 24 ore
- 2 educatori
- nutrizionisti
- psicomotricista
- arte-terapeuta
- chinesiologo
- cuoco

inoltre sono presenti nella Comunità addetti ai servizi logistici (ufficio amministrativo, reception, lavanderia, pulizie e manutenzione).

ANNOTAZIONI SUL PERSONALE

La capacità di rassicurazione, la cortesia, il rispetto della dignità dell'altro e la disponibilità sono gli aspetti sui quali si fondono i rapporti che il personale stabilisce con gli ospiti della Comunità. L'interesse primario è rivolto a garantire loro una condizione di affettività, di serenità attraverso gesti di accudimento, sostegno morale, amicizia e fratellanza.

Il personale è dotato di tessera di riconoscimento per rendere più semplice l'identificazione della persona e il ruolo di competenza.

Nel rapportarsi con l'ospite, il personale della Comunità si riferisce alla persona quale soggetto con una identità ed una propria storia. L'impegno è volto a garantire una cura e una assistenza che tenga conto di tutte le sue necessità: da quelle specifiche e contingenti a quelle di natura più psicologiche relazionali.

Ciascun operatore svolge la propria attività nel rispetto delle specifiche competenze personali con la consapevolezza che ogni ruolo professionale è complementare all'altro ed è rivolto a lavorare in equipe multidisciplinare.

Gli obiettivi, le priorità e gli interventi da adottare sono individuati collegialmente in modo tale da garantire un modo di procedere unitario.

All'attività di programmazione segue sempre quella di ricognizione e di valutazione dei risultati effettivamente conseguiti, la stima dei quali permette la riformulazione di progetti di intervento più efficaci.

L'intento perseguito è sempre quello di arrivare a fornire delle prestazioni il più possibile individualizzate e continuative corrispondenti ai bisogni, i problemi e le peculiarità dei pazienti.

L'esperienza residenziale comunitaria è pensata e perseguita fino all'attuazione concreta e personalizzata il più possibile vicina ad una residenzialità naturale: ciò comporta l'acquisizione del vivere comune come campo sul quale giocare la partita terapeutico – riabilitativa.

È indispensabile che il piano riabilitativo personale sia fondato sull'elasticità (caratteristica peraltro fondamentale per gli operatori che formano l'equipe), vengono pertanto considerate, soste, deviazioni e ripartenze, dal normale percorso riabilitativo, sapendo che l'iter che si andrà a percorrere con ciascun utente non è meccanicamente programmabile o lineare.

Il rapporto tra l'ospite ed il personale della Comunità è il punto centrale di tutto il lavoro assistenziale, terapeutico e riabilitativo fatto in Comunità. Il lavoro condotto prevede, sin dalla fase di ingresso del paziente, la costituzione di rapporti tra ospiti e operatori volti a caratterizzarsi nel loro andamento quotidiano, in una cornice il più possibile simile ad un ambiente domestico nel quale le persone residenti possano ritrovare i tempi ed i luoghi dell'abitare utile, pedagogico, sereno, dove vivere spazi sentiti come propri per favorire l'esperienza di una esistenza sana.

IL PERCORSO DI RIABILITAZIONE NUTRIZIONALE

Presso la Comunità Terapeutico Riabilitativa Ginestra di Villa Miralago il programma riabilitativo nutrizionale prevede l'intervento di un'équipe multidisciplinare formata da diverse figure con specifica competenza nel trattamento dei Disturbi della nutrizione e dell'alimentazione (DAN): sono cinque gli specialisti che si occupano degli aspetti nutrizionali all'interno della struttura, un medico nutrizionista e quattro dietiste.

La riabilitazione alimentare prevede una serie di interventi tra loro complementari, che si possono riassumere in:

- Valutazione dello stato nutrizionale;
- Assegnazione di un regime alimentare;
- Pasti assistiti;
- Colloqui nutrizionali individuali;
- Incontri di gruppo (gruppi nutrizionali e psiconutrizionali);

Le regole, i tempi e le ritualità della dimensione comunitaria introducono una modalità di vita nella quale il soggetto può utilizzare le proprie abilità ed elaborare, anziché fuggire, le situazioni di impasse e di difficoltà. In questo modo l'omnipervasività del sintomo può interrompersi o almeno - grazie a una determinata organizzazione della vita quotidiana - condurre a una maggiore governabilità del sintomo e a una limitazione dei suoi effetti deleteri.

ALL'INGRESSO IN COMUNITÀ IL PAZIENTE HA UN PRIMO COLLOQUIO NUTRIZIONALE CON IL DIETISTA, DA CUI VENGONO RICAVATE TUTTE LE INFORMAZIONI ANAMNESTICHE UTILI PER IMPOSTARE UN IDONEO E CONDIVISO INTERVENTO DIETOTERAPICO.

Il piano alimentare di riferimento viene definito dal medico nutrizionista e dal dietista e viene costruito e modificato durante il ricovero in funzione delle necessità del paziente, sia da un punto di vista fisiologico sia in base alle alterazioni del comportamento alimentare (fobie, iperattività, restrizioni e compensi), allo stato psichico e alla disponibilità al cambiamento da parte del paziente.

Lo stato nutrizionale dei pazienti viene periodicamente monitorato. In particolare, si ritiene importante fare una valutazione del paziente al momento dell'ingresso, a metà percorso e alle dimissioni che deve comprendere:

- peso e statura;
- Bio-impedenziometria (BIA);
- esami ematochimici (albumina, transferrina, elettroforesi proteica, linfociti).

Per una valutazione del livello di attività fisica dei pazienti è possibile utilizzare l'accelerometro, che si ritiene indicato nei seguenti casi:

- calcolo del dispendio energetico e del numero di passi (in caso di iperattività);
- misurazione dell'intensità dell'attività fisica assegnata in struttura ai pazienti;
- calcolo del numero di ore di sonno efficace.

Il regime dietetico prescritto agli ospiti della struttura segue l'impostazione di un Menù di Base che varia ogni giorno e ruota su tre settimane. Sono definiti tre differenti livelli di Menù (noti ai pazienti come menù A, B e C). Inoltre, è previsto in condizioni di grave stato di malnutrizione l'impostazione di un regime dietetico sotto forma liquida e semiliquida. Per quanto riguarda le bevande, sono totalmente banditi gli alcolici, i super alcolici e le bevande gassate. Ai pazienti vengono giornalmente fornite mediamente 4 bottigliette d'acqua naturale da 500ml, è inoltre disciplinata anche l'assunzione di caffè. Nell'arco della giornata sono previsti 4 pasti obbligatori: la colazione (8.30 – 9.00), il pranzo (12.30 – 13.30), la merenda pomeridiana (16.30 – 17.00) e la cena (19.00 – 20.00); e 1 pasto facoltativo (spuntino di metà mattina 10.15 – 10.30) a discrezione dell'equipe curante.

All'interno del percorso una parte importante è rappresentata dai cosiddetti pasti assistiti: durante la colazione, il pranzo, la merenda e la cena i pazienti sono affiancati da dietiste, educatori e infermieri che sono pronti ad intervenire ad ogni difficoltà durante il pasto. Spesso in questa sede emergono difficoltà, ansie e paure che costituiscono poi materiale su cui lavorare, soprattutto a livello psicologico. È previsto durante il percorso, il passaggio dei pazienti in una seconda sala pasto dove la porzionatura degli alimenti avviene in maniera autonoma utilizzando strumenti di misura casalinghi, come mestolo, schiumarola, ciotola, bicchieri.

Il menù 1450 Kcal viene utilizzato solo per pazienti provenienti da ambiente ospedaliero con alimentazione parenterale o per pazienti dove l'alimentazione era fortemente ridotta; tale menù viene utilizzato solo per una settimana, per passare successivamente al menu personalizzato per raggiungere il menu di uscita minimo.

Nel caso della Bulimia normopeso si parte con menu a 1700 Kcal e si passa successivamente al menu del termine trattamento.

LA STRUTTURA

Collocazione, composizione della struttura

La struttura è collocata in uno spazio idoneo, ben collegata con la città di Varese. Le caratteristiche alberghiere della struttura, inserita in uno splendido paesaggio naturale, rendono possibile una migliore accoglienza ed una permanenza dei pazienti affetti da tale patologia. Villa Miralago dispone di una palestra e una piscina.

Momenti rilevanti per la vita quotidiana sono quelli dedicati alle attività espressive, che vengono svolte negli atelier, proposti da educatori/arte terapisti, in stretta collaborazione con l'équipe.

Le caratteristiche di uno spazio il meno possibile sanitario (pur mantenendo la presenza di una alta specializzazione clinica) favoriscono la compliance dei pazienti al trattamento e riducono il tasso dei drop-out.

Assistenza Sanitaria

Medici psichiatri, psicologi, nutrizionista, dietista, educatori, chinesioologi, e personale socio sanitario, garantiscono la cura e l'assistenza 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

I colloqui quotidiani, singoli e/o di gruppo, e le attività proposte permettono di monitorare lo stato di salute dei pazienti consentendo all'équipe di programmare interventi terapeutici sempre più mirati e personalizzati.

La valutazione delle capacità della persona consente di impostare attività quotidiane, rispondenti allo "stato di salute" della persona.

Le singole iniziative vengono calibrate ed organizzate a partire dalla loro capacità di risposta consolidando la fiducia in se stessi permettendogli così di vivere serenamente questa nuova situazione fisica e ambientale.

Il metodo di intervento prevede un approccio terapeutico di tipo psicodinamico integrato e sistemico relazionale incentrato su colloqui e interventi psicoterapeutici individuali, di gruppo e familiari. Periodicamente, attraverso corsi di formazione guidati da esterni supervisor clinici, l'équipe multidisciplinare sarà messa nelle condizioni di acquisire e ampliare le proprie conoscenze relative alle patologie alimentari ed inoltre sviluppare ulteriormente le modalità di relazione con il paziente coerentemente con il modello d'intervento concordato.

I disturbi della nutrizione e dell'alimentazione sono caratteristici soprattutto del genere femminile e dell'adolescenza e si affrontano tali patologie con il coinvolgimento delle figure genitoriali e con un approccio multi e interdisciplinare.

Per questo il lavoro con i genitori, attraverso incontri quindicinali con lo psicoterapeuta familiare, diventa parte fondante della cura dei disturbi del comportamento alimentare.

Criteria di ammissione e modalità dell'invio

L'accesso alla struttura residenziale viene definito dall'equipe su proposta del medico curante, dei servizi territoriali, direttamente su richiesta della paziente o dei genitori della stessa, da tutto il territorio italiano. Le pazienti candidate al trattamento residenziale sono pazienti resistenti al trattamento ambulatoriale e di day hospital, pazienti dove il contesto familiare non rende possibile la terapia a casa, pazienti dove è necessario per la severità della patologia un trattamento più intensivo.

Le pazienti con DAN ammesse al trattamento residenziale devono rispondere ai seguenti requisiti:

- Assenza di abuso e/o dipendenza di sostanza e alcool.
- Condizioni generali non compromesse e instabili in acuzie che necessitano prima di una fase di ospedalizzazione.

Accettazione del programma e delle regole della struttura da parte delle pazienti, consenso informato da parte dei genitori essendo i pazienti minorenni, qualora non fosse possibile mantenere tale impegno da parte della paziente dopo il suo ingresso, il trattamento viene interrotto previo contatto e accordo con i genitori ed i terapeuti inviati.

La modalità dell'inserimento prevede un primo colloquio di valutazione da svolgersi in struttura in giorni stabiliti, con precise prenotazioni, effettuato da un medico o da uno psicologo e una valutazione nutrizionale e del peso da parte della dietista. Qualora il terapeuta valuti la necessità di un inserimento nel programma residenziale, vengono richiesti esami clinici preliminari (esami ematochimici di routine Ecografia cardiaca), prima dell'ingresso vengono poi effettuati ulteriori colloqui motivazionali (fase della preparazione) onde migliorare la compliance, che in queste pazienti è spesso molto scarsa e ridurre così al minimo i drop-out.

Livello Assistenziale e unità di prima valutazione

La prima visita preliminare avviene all'interno della Struttura e svolge funzione di filtro diagnostico e terapeutico per i successivi livelli terapeutici. È prevalentemente finalizzato ad una prima valutazione dei pazienti attraverso la somministrazione di una batteria di test specifici e un accurato "disease staging" che rappresenta la premessa per il più corretto e razionale livello operativo terapeutico. È inoltre finalizzato alla valutazione dei pazienti che necessitano di un trattamento intensivo residenziale o semiresidenziale e ai follow up successivi alle dimissioni. La valutazione interdisciplinare è prevalentemente centrata sulla valutazione dei requisiti necessari all'ingresso in struttura e al rinforzo della motivazione al trattamento. Oltre alla fase diagnostica il livello assistenziale con colloqui periodici svolge anche compiti di controllo per i soggetti che non hanno rivelato elementi clinici tali da richiedere trattamenti intensivi ma che, in ogni modo, manifestano fattori di rischio che non possono essere trascurati.

La prima valutazione, che si svolge in orari e giorni stabiliti presso il centro, ha come obiettivo quello di selezionare i pazienti e scegliere il livello assistenziale per loro più opportuno. Può essere svolta da figure professionali diverse: psicologo, psichiatra, nutrizionista e/o dietista.

Lista di attesa

La gestione della lista d'attesa utilizza il criterio della precedenza temporale e l'analisi delle caratteristiche dell'utente in relazione alla tipologia dei pazienti già ricoverati.

Accoglienza

L'accoglienza della paziente all'ingresso viene svolta da un terapeuta dell'equipe, che accoglie la paziente e ridefinisce le regole della struttura. Il terapeuta compila la cartella con la raccolta dei dati anagrafici e storia clinica e somministra i test psicodiagnostici di ingresso, che verranno ripetuti alla dimissione e a sei mesi dalla dimissione come follow up. Un educatore ha il compito di introdurre la paziente nella struttura e nella sua stanza, particolare attenzione viene riservata all'inserimento della paziente nei primi giorni della degenza e nell'inserimento alla sala da pranzo.

Prestazioni effettuate

Di seguito sono elencate le attività del programma di riabilitazione residenziale :

- compilazione di una scheda di assessment iniziale;
- valutazione diagnostica multidimensionale (nutrizionale, internistica, psichiatrica) con compilazione della cartella clinica e somministrazione di test specifici: EDI-3, MMPI-2, BUT,SF-36 , CORE-OM;
- valutazione di laboratorio e strumentale (E.C.G., Ecocardiografia, esami ematologici)
- riabilitazione nutrizionale (educazione sugli effetti biologici e metabolici dei Disordini Alimentari, counseling nutrizionale, pianificazione dei pasti e delle attività giornaliere)
- pasti giornalieri assistiti (n. 4-5) per la riabilitazione psico-nutrizionale
- monitoraggio continuo del piano alimentare e del peso
- monitoraggio dell'attività fisica
- psicoterapia individuale e/o di gruppo
- colloqui psicologici - psichiatrici individuali e di gruppo
- colloqui nutrizionali
- incontri con la dietista individuali e di gruppo
- gruppi terapeutici
- terapie di medicina integrata (tecniche di rilassamento, psicomotricità, training autogeno ecc.)
- fisioterapia ed attività motorie (ginnastica posturale)
- attività artistiche, creative, pedagogiche personalizzate (arti visive, corsi di inglese, attività artigianali, fotografia) e gruppi d'immagine corporea
- supporto ed informazioni per i familiari e terapia familiare quindicinale.

Le attività sono stabilite all'inizio di ogni settimana e ogni paziente riceve un programma settimanale che presenta le attività dell'intera settimana.

PLANNING SETTIMANALE

Per quanto concerne il lavoro con gli ospiti, si vuole offrire loro, all'interno di ogni giornata, una gamma sufficientemente ampia ed elastica di opportunità conciliabili con gli interventi clinici, sociali e riabilitativi previsto dal Piano di Trattamento Riabilitativo.

Le attività proposte si avvarranno dei seguenti spazi :

1. ampia e attrezzata cucina
2. ampia sala polifunzionale ad uso palestra ed eventi
3. sale per attività di gruppo
4. piscina coperta e scoperta

Gli spazi sopra elencati sono in condivisione tra gli utenti delle Comunità Gardenia e Comunità Camelia ma risulteranno utilizzati in maniera assolutamente distinta dalle altre comunità secondo un orario settimanale di accesso che viene pubblicato e affisso in bacheca sulla base della programmazione mensile.

La programmazione settimanale presenta la complessità dell'intervento e il livello di intensità della riabilitazione. Il coordinamento delle attività è strettamente connesso all'equipe multidisciplinare.

STANDARD DI QUALITÀ

La Comunità Ginestra intende fornire le cure di più alta qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità del paziente.

Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e istituzionale.

Informazione e privacy

- Riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo.
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente.
- Partecipazione informata alle cure fornite.
- Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

Sicurezza Nel rispetto delle norme contenute nella L.81 (ex 626/94, l'istituto è dotato di sistemi di sicurezza e controllo che permettono un immediato intervento in caso di emergenza.

In ogni Comunità sono collocati cartelli ben visibili contenenti la pianta dei locali con l'indicazione delle vie di fuga. Altri cartelli segnalatori individuano uscite, scale, e la posizione di estintori ed idranti.

I vari ambienti sono forniti di impianto di rilevamento fumi per consentire la localizzazione immediata del settore interessato all'allarme. L'impianto elettrico, munito di luci di emergenza, e l'impianto di riscaldamento con caldaia a gas metano, sono conformi alle norme sulla sicurezza.

Ogni anno vengono periodicamente proposte al personale la frequenza a corsi di formazione e di aggiornamento sulla sicurezza.

Villa Miralago presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori, con l'approntamento di adeguate dotazioni e l'attuazione di precise misure preventive.

Igiene

- Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con vasto impiego di materiali monouso.
- Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente.
- Sanificazione della biancheria da letto delle camere
- Servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti.
- Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

Sorveglianza

- Servizio di sorveglianza diurna e notturna.
- Impianti Tv di sorveglianza con telecamere ubicate all'esterno della struttura, identificate con apposita segnaletica.

Antincendio

- Adeguata dotazione di mezzi antincendio.
- Impianto automatico di rilevazione fumo.
- Pannelli di istruzione nei corridoi.
- Percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza.
- Addestramento del personale.

Elettricità e rischi connessi

- Impiantistica elettrica a norma di legge.
- Controllo periodico di sicurezza elettrica degli impianti elettrici.
- Servizio di manutenzione sempre presente 365 giorni l'anno con reperibilità negli orari notturni.

Piano di sicurezza

- Esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e nel rispetto della normativa.

Impianti tecnologici

- Impianti tecnologici a norma di legge.
- Controlli periodici della sicurezza meccanica.

**VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
DEGLI OSPITI DELLA COMUNITÀ' GINESTRA**

Questionario n° _____ data invio _____

Sezione 1: ACCOGLIMENTO OSPITE

1. al momento dell'ingresso nella struttura si è sentito:
 a proprio agio timoroso a disagio
2. il personale che l'ha accolto si è dimostrato:
 disponibile poco disponibile disinteressato
3. le informazioni ricevute sono state:
 esaurienti essenziali scarse

sezione 2: PERCORSI RIABILITATIVI

4. le sono stati spiegati i percorsi riabilitativi?
 sì sì ma non in modo chiaro no
5. la salute dell'ospite è nel complesso ben tutelata?
 totalmente abbastanza poco

sezione 3: ASSISTENZA INFERMIERISTICA

6. la terapia prescritta viene somministrata in orario?
 sì quasi sempre mai
7. in linea di massima si ritiene soddisfatto dall'assistenza ricevuta?
 pienamente soddisfatta soddisfatta poco soddisfatti

sezione 4: RISTORAZIONE

8. ritiene adeguati gli orari del pranzo e della cena e dei pasti intermedi
 sì no
9. il cibo viene servito in orario?
 sempre non sempre mai
10. il pranzo e la cena sono serviti in condizioni di igieniche:
 buone discrete scarse
11. la varietà dei menu:
 buone discrete scarse
12. al gusto i cibi sono
 buone discrete scarse
13. esprime un giudizio complessivo sulla qualità del pasto:
 buone discrete scarse

sezione 6: PULIZIA LOCALI

14. la pulizia e l'ordine della stanza sembrano:
 buone discrete scarse
15. la pulizia e l'ordine dei servizi igienici sembrano:
 buone discrete scarse
16. la pulizia e ordine dei corridoi e dei luoghi comuni sembrano:
 buone discrete scarse

sezione 7: PERSONALE OPERANTE NELLA DCA

17. il personale che incontra porta il cartellino di riconoscimento ?
 si non sempre no
18. il personale ha un atteggiamento corretto e disponibile?
 si non sempre no
19. nel servizio gli operatori dimostrano una preparazione professionale:
 ottima discreta insufficiente

sezione 9: RIABILITAZIONE E FISIOTERAPIA

20. si ritiene soddisfatto dell'attività fisica che si svolge in palestra e/o piscina?
 si non sempre no

sezione 10: CONSIGLI

21. consiglierebbe il ricovero in questa struttura a persone col suo stesso problema?
 si forse no
22. indichi alcuni aspetti che apprezza di più:

23. indichi alcuni aspetti che possono migliorare:

grazie per la collaborazione

Direttore di Struttura
Dr.ssa Francesca Cicala

Direttore Sanitario
Dr. Luca Modolo

Rappresentante legale
Cav. Mario Pozzoli

QUESTIONARIO

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

DEGLI OPERATORI DELLA COMUNITÀ

Gentile Collega,

Le chiediamo la cortesia di rispondere in forma anonima al seguente questionario composto da 14 domande, concepito con l'intento di disporre di uno strumento che contribuisca a migliorare le modalità del nostro lavoro di équipe.

La ringraziamo per la collaborazione.

La Direzione della COMUNITÀ "Comunità Ginestra"

1. Qual è il grado di accessibilità della struttura in cui lavora rispetto alla Sua abitazione?

1.	2.	3.	4.
Molto Buono	Sufficiente	Insufficiente	

2. Come giudica complessivamente l'orario di lavoro, in relazione al Suo gradimento e alle esigenze di funzionamento della COMUNITÀ?

1.	2.	3.	4.
Molto buono	Buono	Sufficiente	insufficiente

3. Come giudica complessivamente l'ambiente in cui lavora?

1.	2.	3.	4.
Molto Buono	buono	Sufficiente	Insufficiente

4. Come giudica la comunicazione all'interno dell'équipe?

1.	2.	3.	4.
Molto	Buona	Sufficiente o	Insufficiente

5. Quando lavora si sente personalmente tutelato in misura.

1.	2.	3.	4.
Molto	Buona	Sufficiente	Insufficiente

6. Ritiene che la sicurezza nell'ambiente sia un obiettivo perseguito in misura.

1.	2.	3.	4.
Molto	Buona	Sufficiente	Insufficiente

7. Ritiene che il Suo rapporto con gli ospiti sia efficace in misura:

1.	2.	3.	4.
Molto	Buona	Sufficiente	Insufficiente

8. Ritiene che il Suo lavoro con gli ospiti comporti dei rischi in misura:

1.	2.	3	4.
Assente	Media	Alta	Molto alta

9. Ritiene che il calendario settimanale di riunioni di équipe risponda in misura adeguata alla Sua esigenza di informazione, discussione e confronto

1.	2.	3.	4.
Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente

10. Ritiene che le Sue osservazioni vengano prese in considerazione in misura:

1.	2.	3.	4.
Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente

11. I Suoi rapporti di dipendenza funzionale all'interno dell'équipe sono chiariti in misura-

1.	2.3.	4.	
Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente

12. Ritiene di esercitare una professione:

1.	2.	3.	4.
Utile	Necessaria	importante	soddisfacente

13. Ritiene che la Sua professionalità sia presa in considerazione in misura:

1.	2.	3.	4.
Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente

14. Dal momento in cui ha iniziato questo lavoro, ritiene che la Sua professionalità

1.	2.	3.	4.
Incrementata	trasformata	Immutata	Peggiorata

grazie per la collaborazione

Direttore di Struttura
Dr.ssa Francesca Cicala

Direttore Sanitario
Dr. Luca Modolo

Rappresentante legale
Cav. Mario Pozzoli

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Diritti

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali e politiche.
- Ha diritto di essere individuato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "Lei".
- Ha diritto ad ottenere informazioni relative alle prestazioni che gli vengono erogate.
- Ha diritto ad ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- Ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.
- Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Ha diritto al rispetto del divieto di fumare.
- Ha diritto ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta, senza essere costretto a chiedere favoritismo per migliori prestazioni.
- Ha diritto ad un'obiettiva parità per quanto riguarda differenze di sesso, cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità, religione.
- Ha diritto ad assistenza adeguata.

Doveri

Gli utenti, quando accedono alla Comunità, sono invitati:

- Ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri malati.
- A collaborare con il personale per la buona riuscita delle terapie praticate.
- Ad informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni.
- A rispettare gli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- A rispettare le norme interne alla struttura.

COME RAGGIUNGERCI

AUTOBUS

Partenza:

Dalla stazione delle Autolinee in **Piazzale Kennedy** (piazza mercato) oppure davanti alla stazione delle **Ferrovie Nord via casula (FNME)**.

Arrivo:

La fermata più vicina a Villa Miralago è BORGNANA Piazza Dalia, da lì vi sono circa 10 minuti a piedi.

VARESE - VILLA MIRALAGO

VILLA MIRALAGO - VARESE

TRENO

Per raggiungere Varese con treno da qualsiasi città italiana invitiamo a consultare il sito delle **Ferrovie dello Stato**.

Da qui si può prendere un taxi o prendere l'autobus seguendo le indicazioni sopra.

AEREO

L'aeroporto più vicino a Villa Miralago è Malpensa (a circa 40 minuti di auto).

Da qui si può noleggiare un'auto o prendere un taxi.