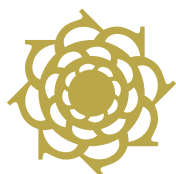




AZIENDA PUBBLICA  
DI SERVIZI ALLA PERSONA  
DELLA CARNIA  
SAN LUIGI SCROSOPPI

# CARTA DEI SERVIZI E DEI DIRITTI DELL'OSPITE





**AZIENDA PUBBLICA  
DI SERVIZI ALLA PERSONA  
DELLA CARNIA  
SAN LUIGI SCROSOPPI**

# INDICE

LA FILOSOFIA

GLI ORGANI

I SERVIZI GENERALI

GLI ALTRI SERVIZI

MODALITÀ DI ACCESSO E DI DIMISSIONI

LA GIORNATA TIPO

RAPPORTI FRA GLI OSPITI

RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL'ASP

DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO

DONAZIONI

SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE

UBICAZIONE

NUCLEI E TELEFONI INTERNI

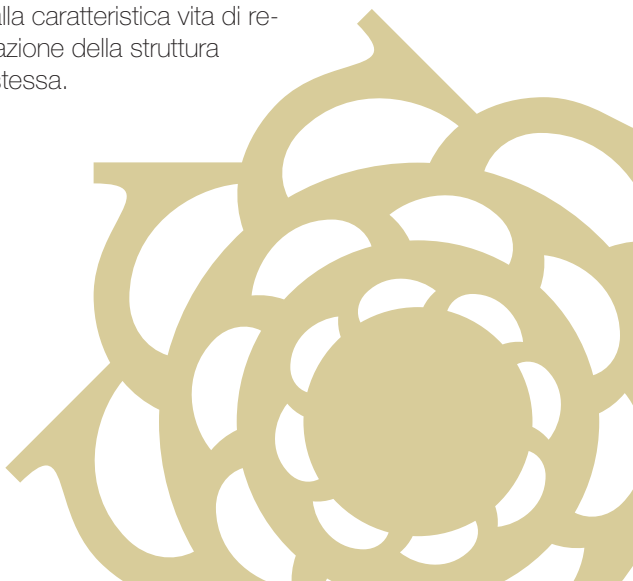


# LA FILOSOFIA

La filosofia della ASP della Carnia "San Luigi Scroscoppi" è quella di dare risposte qualificate, che partono dai bisogni della persona anziana e ne rispettano l'individualità. Il trattamento degli ospiti è improntato a principi di rispetto psico-fisico e sociale della persona, evitando ogni comportamento od azione che possa ledere la dignità della stessa.

Finalità specifiche sono quelle di assicurare una costante tutela degli ospiti garantendo prestazioni di carattere assistenziale, sanitario e riabilitativo, per far fronte ad ogni loro esigenza; favorire la socializzazione tramite servizi d'animazione socio-culturale, di attività motorie e ludico-ricreative, od altri

interventi ritenuti idonei allo sviluppo di sinergie e politiche sociali; coinvolgere gli ospiti nella vita della collettività per rendere più serena la loro permanenza e più agevole il loro reinserimento nel proprio contesto familiare e sociale; garantire la maggiore autonomia e privacy possibile in relazione alla caratteristica vita di relazione della struttura stessa.



# GLI ORGANI

*L' Azienda Pubblica Servizi alla Persona della Carnia "San Luigi Scrosoppi"* predispone e mette in atto i progetti e i programmi socio-assistenziali e sanitari riguardanti la Struttura tenendo in dovuta considerazione i consigli degli utenti e degli operatori, e armonizzandoli con quelli delle istituzioni e dei servizi socio-assistenziali e sanitari presenti sul territorio di competenza.

## IL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio d'Amministrazione determina l'indirizzo politico-amministrativo dell'Azienda definendone gli obiettivi ed i programmi di attività e di sviluppo ed in particolare:

- programma ed attiva il funzionamento della struttura;
- vigila sulla gestione tecnica ed amministrativa della ASP e sui servizi ad essa connessi e da essa erogati;
- esamina e risolve i problemi segnalati dalla direzione della struttura, siano essi inerenti

la vita comunitaria nel suo complesso, al singolo ospite, o all'organizzazione ed alla funzionalità dei servizi e delle prestazioni offerte;

- stabilisce, al fine di garantire la continuità dei servizi a tutela della salute degli ospiti di consentirne un'ottimale erogazione, le modalità secondo le quali collegare le attività assistenziali che competono alla residenza con quelle svolte da altre istituzioni e servizi socio-assistenziali e sanitari;
- mette a disposizione della struttura il personale e le attrezzature necessarie;
- promuove ed attua iniziative socio-culturali e ricreative.

**IL PRESIDENTE** del Consiglio d'Amministrazione è il legale rappresentante dell'Azienda; esercita tutte le funzioni che gli sono attribuite dallo Statuto e dai Regolamenti, promuove e dirige l'attività del Consiglio d'Amministrazione.

## IL DIRETTORE DI STRUTTURA

Il Direttore Generale collabora con il Presidente ed il Consiglio d'Amministrazione e fornisce assistenza giuridica sull'azione amministrativa e sulla conformità alle leggi, allo Statuto ed ai Regolamenti.

Al Direttore di Struttura sono assegnati i compiti fondamentali di organizzazione ed amministrazione della struttura:

- collabora con l'Azienda Sanitaria negli adempimenti previsti dalla legge e dai regolamenti;
- cura il funzionamento della residenza sulla base delle direttive impartite dall'ente gestore;
- riveste il ruolo di responsabile di tutto il personale dipendente;
- cura i rapporti con gli Ospiti della Struttura;
- collabora con i servizi socio-assistenziali e sanitari del territorio;
- cura le relazioni con il volontariato.

## MEDICO CON FUNZIONI IGIENICO ORGANIZZATIVE

Al Direttore Sanitario è affidata la responsabilità della salute degli Ospiti (seguiti dai MMG) e di tutte le funzioni igienico-organizzative della Struttura.

In particolare:

- intrattiene i rapporti formali ed informali con l'Azienda Sanitaria;
- collabora con il Direttore e il Coordinatore di struttura.

## IL PERSONALE

Per l'espletamento dei servizi, l'A.S.P. si avvale di personale qualificato, in possesso delle necessarie abilitazioni, requisiti ed attestati professionali. Tutto il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento sul quale sono indicati il nome e la mansione dell'operatore.

Presidente

Consiglio d'Amministrazione

Revisore contabile

Direttore

Impiegati Amministrativi

Coordinatore Socio  
Assistenziale

Infermieri Professionali

Personale Assistenza di Base

Fisioterapisti

Animatori

Addetti pulizie

Addetti ai servizi di cucina

Manutentori

Parrucchiere/Pedicure

# I SERVIZI GENERALI

## ALLOGGIO

All'atto dell'ammissione sarà assegnato all'Ospite:

- un letto in una camera doppia, singola o tripla dotata di servizi igienico o con servizi igienici in comune;
- un comodino;

- un tavolino con sedia;
  - un armadio per le cose di sua proprietà.
- Il Coordinatore Socio Assistenziale ha facoltà di trasferire l'Ospite in un alloggio diverso da quello assegnato qualora ciò sia richiesto dalla vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell'ospite medesimo.





## SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione viene erogato seguendo le caratteristiche individuali ed i gusti dell'ospite. I menù vengono elaborati da una Dietista in collaborazione con la Coordinatrice Socio Assistenziale, tenendo conto dei gusti, delle abitudini e delle necessità dietetiche ed alimentari degli ospiti, oltre che delle specificità stagionali. In aggiunta al menù proposto, vengono messe a disposi-

zione anche delle alternative fisse, sia ai primi piatti sia ai secondi piatti. Nel rispetto delle normative europee l'ente gestore ha adottato l'Hard Analysis and Critical Point (H.A.C.C.P.), metodologia atta a ridurre la probabilità che si verifichino condizioni favorevoli alla contaminazione degli alimenti. I pasti sono serviti nella sala da pranzo; in casi particolari il Coordinatore Socio Assistenziale può autorizzare il

servizio in stanza.

Le persone impossibilitate a farlo, sono aiutate nell'assunzione dei pasti dal personale del reparto o da volontari autorizzati.

È vietata l'introduzione di cibo e generi alimentari deperibili da parte di terzi, se non autorizzata dalla Direzione della Struttura, che ne valuta la compatibilità con le esigenze dietetiche dell'ospite. È vietata in particolare l'introduzione di bevande alcoliche.

Orari indicativi delle consumazioni pasto

Prima colazione Ore 8.00/8.30

Pranzo Ore 11.30/12.00

Merenda Ore 15.30

Cena Ore 18.00/18.30



**SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA** L'ospite deve disporre di un corredo personale adeguato e sufficiente. All'atto dell'ingresso, la Direzione della Struttura fornirà all'ospite e/o ai familiari l'elenco del corredo personale (abbigliamento, calzature, articoli da toilette) che sarà personalizzato da parte dell'ospite con l'apposizione di un'etichetta (numero) assegnato dalla Direzione. I familiari degli ospiti o, in loro assenza, gli operatori referenti devono curare la necessaria integrazione del corredo occorrente e la sostituzione dei capi non più utilizzabili. Il lavaggio, la stiratura e il rammendo del corredo personale degli ospiti viene garantito da un servizio di lavanderia interno alla struttura. La pulitura e il lavaggio di capi d'abbigliamento delicati che richiedano particolari procedure, non potranno essere effettuate dal servizio interno. L'ASP non si riterrà responsabile di eventuali danni arrecati a capi di abbigliamento delicati/preziati. Il servizio di lavaggio della biancheria piana da letto e varia (lenzuola, ecc.) è affidato ad una ditta specializzata esterna.

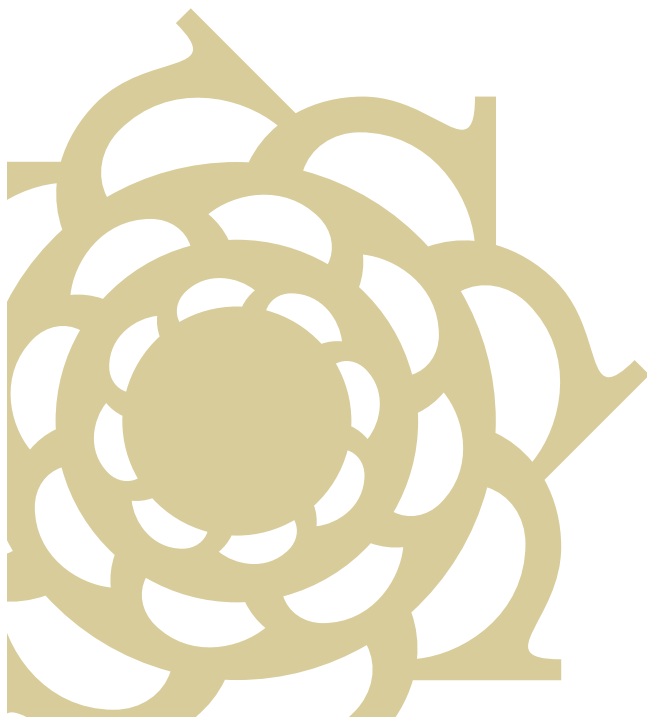
### **SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI**

Il servizio di pulizia comprende le prestazioni di pulizia, sanificazione e derattizzazione, al fine di garantire, in tutti gli ambienti della struttura, un grado ottimale di igiene ed è affidato ad una ditta esterna.

### **SERVIZIO AMMINISTRATIVO E RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Presso la Segreteria dell'ASP un operatore amministrativo è a disposizione degli Ospiti, dei parenti e di chiunque volesse avere informazioni sulla struttura. I principali servizi offerti sono:

- consulenza relativa alle pratiche di accesso e di dimissioni;
- rilascio del certificato attestante il versamento delle rette di degenza;
- servizio cassa e custodia valori (in caso di decesso dell'ospite, gli eredi legittimi, per poter ritirare quanto depositato, dovranno presentare una dichiarazione sostitutiva di atto notorio e tutta la documentazione necessaria alla loro individuazione);
- servizio postale (l'amministrazione provvede al ricevimento ed alla spedizione della posta, le cui spese sono a carico dell'ospite).



# I SERVIZI ALLA PERSONA

## SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza sanitaria è garantita dai Medici di libera scelta che garantiscono a tutti gli ospiti l'assistenza medico generica secondo gli accordi collettivi regionali e nazionali.

Il servizio è assicurato attraverso ore di presenza diurna. Durante le ore notturne e le festività rimane operante il servizio di guardia medica.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico è garantito dalla presenza di infermieri professionali e generici durante le 24 ore.

## SERVIZIO FARMACEUTICO

Tutti i farmaci prescritti sono a carico del Servizio Sanitario. Le specialità farmaceutiche non inserite nel prontuario dell'Azienda Sanitaria restano a carico dell'interessato.



### SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è garantito da personale qualificato e si sostanzia principalmente nelle seguenti prestazioni:

- assistenza tutelare diurna e notturna;
- aiuto nelle attività quotidiane;
- igiene della persona;
- alimentazione ed idratazione;
- mantenimento della continenza, della mobilità e delle altre capacità residue;
- mantenimento del benessere globale dell'ospite.

### SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il servizio fisioterapico è garantito da personale qualificato e mira alla prevenzione, al mantenimento o al recupero delle capacità motorie e funzionali degli ospiti. La struttura è dotata di un'attrezzata palestra per lo svolgimento di tali attività.

### SERVIZIO DI ANIMAZIONE

L'ospite autosufficiente può organizzare il tempo libero come più ritiene opportuno. La struttura mette a disposizione un servizio di animazione con finalità ludico-ricreative, di socializzazione e di stimolo al mantenimento delle capacità cognitive (memoria, orientamento, ecc.).

# GLI ALTRI SERVIZI

## SERVIZIO PARRUCCHERIA /BARBERIA E PEDICURE

Gli ospiti possono usufruire, per la cura della propria persona, dei servizi di parrucchiere (shampoo, taglio capelli, messa in piega) e pedicure.

Tali servizi sono compresi nella retta di degenza. Rimangono a carico dell'ospite tinta e permanente.

## SERVIZIO TELEFONICO

Nella struttura è possibile ricevere telefonate dall'esterno, che saranno dirottate sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

Si possono inoltre effettuare telefonate verso l'esterno, nei casi di urgenza, rivolgendosi al personale di assistenza o a quello amministrativo.

## SERVIZIO DI MANUTENZIONE/TRASPORTO

Il personale tecnico dell'ASP e/o Ditte specializzate garantisce il funzionamento

e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici idraulici e delle varie attrezzature. Assicura inoltre il trasporto degli ospiti per varie necessità sanitarie (visite) e per il disbrigo di pratiche amministrative.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Agli ospiti che lo desiderano sarà garantito un servizio religioso e l'assistenza del sacerdote. La celebrazione della S.S. Messa e degli altri riti religiosi vengono officiati in struttura.

## ORARI DI VISITA

Nell'intento di promuovere la vita di relazione e rendere più serena la permanenza nella Struttura, la visita degli ospiti da parte di parenti ed amici o persone dedite al volontariato è sempre gradita. Al fine di non turbare il regolare svolgersi della vita comunitaria e di garantire la continuità del servizio d'assistenza da parte degli operatori:

- i parenti ed i visitatori potranno accedere alla struttura ogni giorno dalle ore 08.00 alle ore 20.00 nelle parti comuni.

Al fine di garantire il regolare svolgimento dell'attività d'assistenza e la privacy degli ospiti si raccomanda ai parenti e ai visitatori di privilegiare i seguenti orari:

- dalle ore 09.00 alle ore 11.30.
- dalle ore 14.30 alle ore 17.30.

L'accesso alle camere è vietato durante la cura e l'igiene dell'Ospite e mentre viene effettuata la sanificazione ambientale.

I visitatori non possono accedere alle sale da pranzo durante l'orario dei pasti, salvo specifica autorizzazione o nel caso, autorizzato, di assistenza al pasto. Deroghe a tali orari per particolari necessità dell'ospite potranno essere concesse dal Direttore di Struttura, dal personale medico o dal Coordinatore Socio Sanitario.



# MODALITÀ DI ACCESSO E DI DIMISSIONI

## **GLI ACCESSI E LE DIMISSIONI DALLA STRUTTURA**

Il richiedente o i familiari possono richiedere l'accesso alla struttura presentando, su apposito stampato predisposto dall'ASP della Camia, domanda di accoglimento.

Ciascuna istanza sarà registrata al protocollo e successivamente trasmessa all'unità di Valutazione Distrettuale di Tolmezzo (se non autosufficiente).

L'istanza ha validità di quattro mesi e può essere riconfermata dall'interessato

prima di ciascuna scadenza. Gli accoglimenti sono disposti in base ai seguenti principi:

- rispondere in modo tempestivo ed efficiente ai casi del territorio (valutati dall'U.V.D);
- criterio cronologico.



## CONDIZIONI DI SOGGIORNO

L'assegnazione delle camere viene fatta dalla Direzione della Struttura, tenendo conto della disponibilità di posti e delle problematiche dell'Ospite. La Direzione, sentiti i familiari, si riserva la possibilità

di trasferire gli ospiti da una camera all'altra, qualora vi siano giustificati motivi (medici, organizzativi, assistenziali, di pacifica convivenza, ecc.). In caso di particolare problematicità (ad esempio Ospiti che per il loro carattere o per il loro comportamento siano di turbamento

all'ordine e all'armonia), per il bene di tutti e per il regolare funzionamento della Struttura, la Direzione si riserva il diritto di dimettere l'Ospite, cercando di trovare un'altra sistemazione in collaborazione con i parenti e con gli enti territorialmente competenti.



# LA GIORNATA TIPO

Ore 07.00/8.00 Sveglia e igiene personale

Ore 08.30 Prima colazione

Ore 09.00 Attività sanitarie, fisioterapiche e di animazione

Ore 12.00 Pranzo

Ore 13.30 Riposo pomeridiano

Ore 15.00 Alzata, seconda colazione e ripresa delle attività

Ore 18.00 Cena

Dalle ore 19.30 Preparazione per la notte, riposo notturno

Il P.A.I.

(Piano di assistenza individuale) rende possibile una variazione della giornata tipo.



# RAPPORTI FRA GLI OSPITI




Ogni ospite ha diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso, delle sue idee politiche e sociali.

La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osser-

vazione delle norme collettive, indispensabili per un buon funzionamento della vita comunitaria.





All'Ospite è cortesemente richiesto di mantenere con il personale rapporti di rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze alla Direzione o al Coordinatore Socio Assistenziale.

È opportuno che sia vietato, per sollecitare i favori, di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarne.

# RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL'ASP





# DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO

L'ASP della Camia favorisce e promuove l'apporto del volontariato e ne coordina l'intervento integrandolo nei programmi che la struttura intende realizzare. La collaborazione dei volontari (studenti, privati cittadini o associazioni di volontariato) può essere autorizzata purché gli interessati siano adeguatamente informati in merito alle norme che regolamentano il funzionamento interno della struttura (Ospiti e personale).

La richiesta scritta di svolgere attività di volontariato deve essere inoltrata alla Direzione, specificando le prestazioni che si intendono effettuare. Al pari di tutto il resto del personale operante all'interno della struttura, anche i volontari saranno dotati di un tesserino di riconoscimento. L'intervento di volontariato, non obbliga l'ASP ad alcun impegno economico. I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi serio pregiudizio all'organizzazione, al funzionamento della residenza e alla sicurezza dell'ospite.

# DONAZIONI

L'ASP può accettare, previo atto, donazioni da parte di privati o enti vari.



# SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE

La rilevazione della qualità percepita all'interno della struttura avviene su due versanti:

- raccolta e trattamento di reclami e segnalazioni presentati dagli ospiti e/o dai loro familiari e dagli operatori. All'interno della struttura sono presenti una "Cassetta di Reclami" ed i "Moduli di reclamo e sug-

gerimento". La cassetta viene aperta settimanalmente e i reclami in essa trovati vengono immediatamente considerati e trascritti in un apposito registro. La Direzione si impegna a fornire risposte adeguate entro 15 giorni dalla data di trascrizione;

- somministrazione periodica del "Questionario di

Gradimento" sia agli ospiti e/o ai loro familiari, sia agli operatori. I risultati di tale indagine saranno oggetto di discussione con tutto il personale operante all'interno della struttura e verranno pubblicati nell'apposito spazio per le comunicazioni.



# STANDARD DI QUALITÀ

L'ASP della Carnia, intendendo stabilire un patto con i cittadini e gli utenti che utilizzano o vorranno utilizzare i propri servizi, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi ed i propri standard sul tema della qualità dell'assistenza fornita, per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli utenti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiederanno, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi ed investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli utenti, si riferiscono ad alcune aree specifiche:

- AREA SOCIO-ASSISTENZIALE
- AREA SANITARIA
- AREA ALBERGHIERA
- PERSONALIZZAZIONE/UMANIZZAZIONE

N°	Fattori di qualità	Standard	Limite rispetto
1	Informazione	La carta dei servizi viene presentata contemporaneamente alla domanda di ingresso, assieme al regolamento della Residenza.	100%
2	Informazione	Effettuazione del colloquio con i familiari per verificare l'andamento dell'inserimento, entro 30 giorni.	100%
3	Informazione ad altre strutture	In caso di dimissione e contemporaneamente ad essa, la sintesi clinico assistenziale dell'ospite viene trasmessa alla struttura ospedaliera o ad altro Ente da parte del medico presente nella struttura.	100%
4	Personalizzazione dell'alzata	L'alzata degli utenti possibilitati avviene entro le 9.30.	100%
5	Prevenzione da lesioni da decubito e dai rischi di immobilizzazione	Messa in atto dei protocolli dell'A.S.S. n. 3 e di quanto previsto dalla programmazione individualizzata.	100%
6	Assistenza riabilitativa	Per tutti gli utenti che possono trarne beneficio, vi sono programmi riabilitazione.	100%
7		A tutti gli utenti è garantita l'igiene quotidiana 2 volte al giorno e al bisogno.	95%
8		A tutti gli utenti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno e al bisogno.	100%
9		Tutti gli utenti effettuano un bagno completo assistito ogni 12 giorni.	90%
10	Cura della persona	Per tutti gli utenti che possono trarne beneficio, vi sono programmi di accompagnamento alla toilette.	95%
11		Effettuazione delle prestazioni di pedicure/manicure ordinarie contemporaneamente al bagno assistito.	90%
12		Effettuazione quotidiana del servizio di barbiere a cura degli operatori di assistenza.	90%
13		Possibilità di usufruire di prestazioni di parrucchiere gratuitamente una volta ogni 2 mesi (taglio e piega).	95%
14		In caso di ricovero ospedaliero superiore a 3 giorni, colloquio diretto del Coordinatore Socio Assistenziale con i medici e gli infermieri del reparto in cui l'ospite è ricoverato.	95%
15	Pulizia giornaliera	Effettuazione della pulizia delle stanze e dei bagni degli ospiti, degli ambienti e bagni comuni e dei corridoi almeno 1 volta al giorno.	100%
16	Servizio alberghiero	Preparazione diete personalizzate in caso di problemi di deglutizione, masticazione o patologie particolari (obesità, ipertensione, diabete) entro il pasto successivo alla prescrizione.	100%



Segnalazione ricevuta in data .....

I dati personali raccolti nell'ambito della presente procedura saranno esclusivamente utilizzati e finalizzati allo svolgimento della stessa. I diritti spettanti all'interessato sono analiticamente indicati negli art. 7-8-9-10 del d.lgs 196/2003 - titolo II.

## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PER I FAMILIARI

Nome e cognome Ospite (facoltativo):

.....

Nome e cognome Familiare/i (facoltativo):

.....

L'ospite di cui riferisce si trova nella Struttura dall'anno:

.....

1. GLI INTERVENTI DI IGIENE PERSONALE FATTI ALL'OSPITE, LI RITIENE FATTI BENE?

- Normalmente sì  Per la maggior parte delle volte no  
 Per la maggior parte delle volte sì  Normalmente no

2. I SUDDETTI INTERVENTI DI IGIENE PERSONALE

- Li ha verificati personalmente  Le sono stati riferiti da familiari  
 Le sono stati riferiti dall'ospite o conoscenti  
 Le sono stati riferiti da altri ospiti  Le sono stati riferiti dagli operatori della Struttura

3. IN RELAZIONE AGLI INDUMENTI ED ALLA CURA DELLA PERSONA, NORMALMENTE LEI VERIFICA CHE L'OSPITE È:

- Ben curato  Poco curato  
 Discretamente curato  Per niente curato

4. IN RELAZIONE ALL'UMORE LEI VERIFICA CHE L'OSPITE È:

	Per nulla	Poco	Normale	Abbast.	Molto
Contento	0	1	2	3	4
Malinconico	0	1	2	3	4
Lamentoso	0	1	2	3	4
Accusatorio	0	1	2	3	4

5. QUANTO RITIENE SIA ADEGUATO IL SERVIZIO ASSISTENZIALE?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
0	1	2	3	4

6. QUANTO RITIENE SIA ADEGUATO IL SERVIZIO INFERMIERISTICO?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
0	1	2	3	4

7. QUALE RITIENE SIA IL GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AL SERVIZIO DI RISTORAZIONE:

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
0	1	2	3	4

8. PER QUANTO CONCERNE LA SODDISFAZIONE DEI BISOGNI, QUALE RITIENE SIA IL GRADO DI ATTENZIONE CHE L'OSPITE RICEVE?

	Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
È trattato con rispetto	0	1	2	3	4
È ascoltato nei suoi bisogni	0	1	2	3	4
È assistito nelle sue esigenze	0	1	2	3	4
È custodito e controllato	0	1	2	3	4

9. QUAL'È IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE IN RELAZIONE AI SEGUENTI ASPETTI?

	Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Servizi assistenziali	0	1	2	3	4
Servizi sanitari	0	1	2	3	4
Servizi di fisioterapia	0	1	2	3	4
Servizi di ristorazione	0	1	2	3	4
Servizi di lavanderia	0	1	2	3	4
Servizi di igiene ambienti	0	1	2	3	4
Servizi amministrativi	0	1	2	3	4
Servizi di animazione	0	1	2	3	4
Servizi di manutenzione / trasporto	0	1	2	3	4

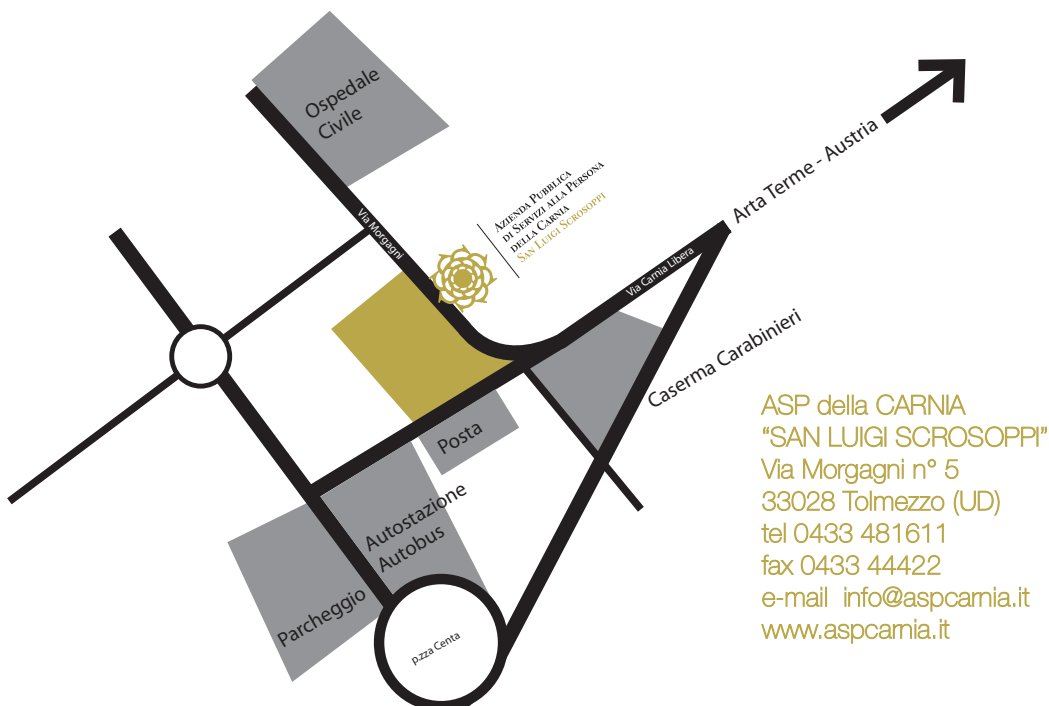
10. QUANTO RITIENE SIA COMPLESSIVAMENTE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA STRUTTURA?

Nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
0	1	2	3	4

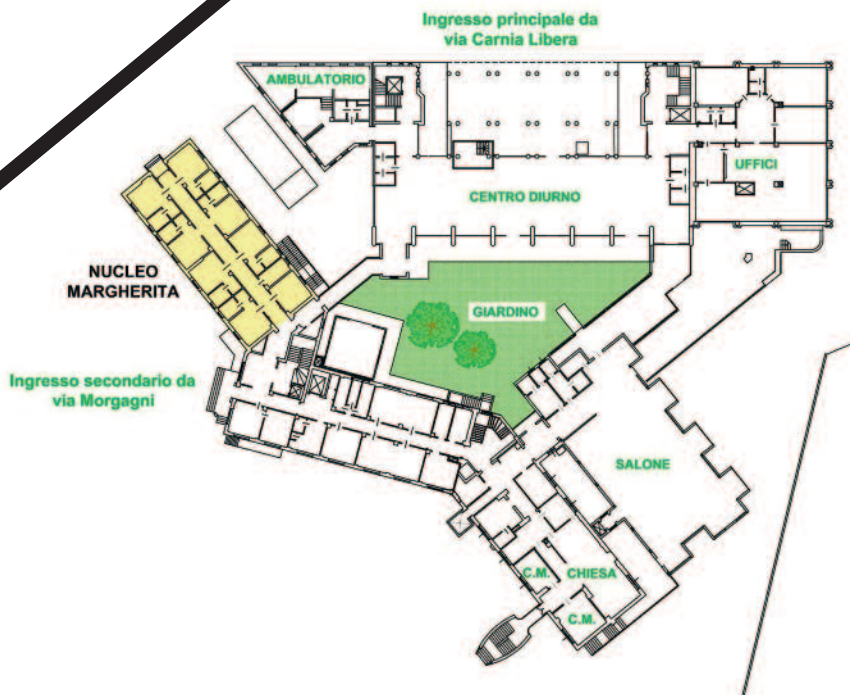




# UBICAZIONE

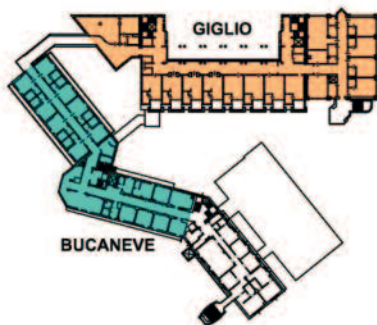


ASP della CARNIA  
"SAN LUIGI SCROSOPI"  
Via Morgagni n° 5  
33028 Tolmezzo (UD)  
tel 0433 481611  
fax 0433 44422  
e-mail [info@aspcarnia.it](mailto:info@aspcarnia.it)  
[www.aspcarnia.it](http://www.aspcarnia.it)



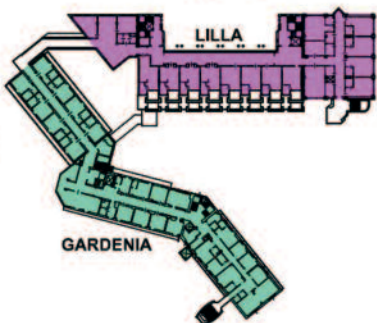


**PRIMO PIANO**



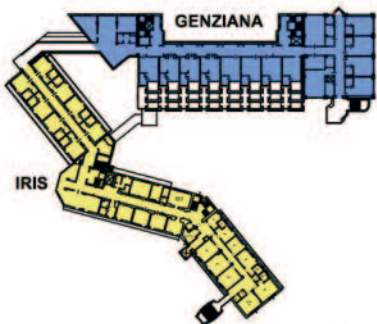
Giglio 0433 481681  
Bucaneve 0433 481685

**SECONDO PIANO**



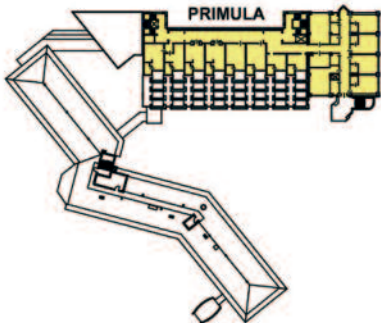
Lilla 0433 481682  
Gardenia 0433 481686

**TERZO PIANO**



Genziana (RSA/hospice)  
Iris 0433 481683

**QUARTO PIANO**



Primula 0433 481684



ASP della CARNIA "SAN LUIGI SCROSOPPI"  
Via Morgagni n° 5 - 33028 Tolmezzo (UD)  
tel 0433 481611 - fax 0433 44422  
e-mail [info@aspcarnia.it](mailto:info@aspcarnia.it) - [www.aspcarnia.it](http://www.aspcarnia.it)