



**FONDAZIONE
SACRA FAMIGLIA**
ONLUS

***CARTA DEI SERVIZI DELLA
RESIDENZA SANITARIO
ASSISTENZIALE PER ANZIANI
SAN LUIGI
ANNO 2020***

Sede Legale: P.zza Mons. Moneta 1 – 20090 CESANO BOSCONI (MI)
Tel. 02/45.677.741 – 848 Fax 02/45.677.309

Emessa il 02/01/2020

**CARTA DEI SERVIZI
RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE PER ANZIANI (RSA)
S. LUIGI**

La definizione e la pubblicazione delle carte dei servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Prescritte, per le RSA, con DGR 7435 del 14 Dicembre 2001, devono essere annualmente aggiornate.

La Carta dei Servizi deve costituire uno strumento d'informazione veloce e flessibile. Il formato utilizzato consente un aggiornamento ed una diffusione in tempi rapidi. A garanzia dell'informazione trasmessa agli assistiti/legali rappresentanti/familiari viene richiesta la firma su apposita modulistica di presa visione della Carta.

Contenuto informativo

- | | |
|-----------|---|
| 1 | Definizione |
| 2 | Finalità e obiettivi |
| 3 | Utenti |
| 4 | Status Giuridico |
| 5 | Requisiti organizzativi |
| 6 | Attività fornite: |
| <i>a.</i> | <i>prestazioni socio-sanitarie</i> |
| <i>b.</i> | <i>attività socio assistenziali</i> |
| <i>c.</i> | <i>attività sociali e animative</i> |
| <i>d.</i> | <i>interventi di servizio sociale</i> |
| 7 | Giornata tipo |
| 8 | Ristorazione |
| 9 | Ripartizione dei costi |
| <i>a.</i> | <i>contributo fondo sanitario regionale</i> |
| <i>b.</i> | <i>retta sociale</i> |
| <i>c.</i> | <i>comprensività della retta</i> |
| <i>d.</i> | <i>non comprensività della retta</i> |
| 10 | Calendario e orario di apertura |
| 11 | Modalità di ammissione e dimissione |
| 12 | Sistema di valutazione della soddisfazione |
| 13 | Codice Etico |
| 14 | Accesso agli atti amministrativi |
| 15 | Organizzazione degli spazi |
| 16 | Organizzazione del personale |
| 17 | Personale presente nell'anno in corso |
| 18 | RSA aperta |

1. DEFINIZIONE

La Residenza Sanitario Assistenziale è un'unità d'offerta residenziale rivolta a soggetti anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui.

Fornisce prestazioni sanitarie assistenziali e di mantenimento funzionale e sociale.

La RSA non è solo luogo di cura e assistenza, ma un luogo di vita che offre ospitalità in una struttura confortevole, accogliente e tecnicamente adatta a soddisfare le esigenze degli anziani presenti. La R.S.A. San Luigi ha sede in un edificio di complessivi 7000 mq all'interno della Fondazione Istituto Sacra Famiglia in Piazza Monsignor Moneta 1, Cesano Boscone (Mi). E' accreditata con il Sistema Sanitario Regionale per 80 posti letto (SCIA del 31.01.2018).



2. FINALITA' E OBIETTIVI

La finalità è “il prendersi cura” della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della personalità, la socializzazione, il mantenimento delle capacità psicofisiche, sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela.

In coerenza col livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza
- interventi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità possedute
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato
- interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata in ambito sociale
- interventi finalizzati a sostenere le relazioni familiari.

L'Unità assicura il rispetto della dignità e della individualità di ogni persona ospitata e, in particolare:

- Il diritto all'informazione
- Il diritto alla dignità e al rispetto
- Il diritto all'autodeterminazione
- Il diritto alla parità di trattamento (equifruizione)
- Il diritto alla sicurezza personale e alla privacy
- Il diritto a prestazioni appropriate
- Il diritto alla libera espressione di sé
- Il diritto ad esercitare la propria religione

2. UTENTI

L'Unità accoglie soggetti di ambo i sessi, di norma di età = > 65 anni, non autosufficienti, affetti da gravi compromissioni funzionali dal punto di vista sia fisico che cognitivo, non curabili a domicilio, la cui fragilità è determinata dall'appartenenza alle 8 classi del sistema SOSIA riportate in ciascun fascicolo personale.

Si tratta di persone con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che hanno bisogno di assistenza medico/infermieristica continuativa e di interventi di mantenimento accompagnate da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali.

L'Unità continua ad ospitare utenti provenienti dall'IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme di salvaguardia regionale (DGR 5000/07); tali utenti possono

avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'Unità a regime e modalità di remunerazione proprie.

3. STATUS GIURIDICO

Avendo certificato il possesso degli standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritte dalla DRG 7435 del 14.12.2001, la RSA San Luigi è stata abilitata e accreditata per 80 posti letto con delibera ATS N.380 del 13/4/2018

4. REQUISITI ORGANIZZATIVI

La RSA assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Progetti Individuali e pianificazione degli interventi (PAI) prevedendo anche il coinvolgimento dell'ospite e delle famiglie.

Vengono garantite:

- attività sociosanitarie e attività di riabilitazione di mantenimento
- attività assistenziali
- attività sociali e animative.

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base del Progetto Individuale e registrate nel Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fasas) . Il Progetto Individuale di ogni persona ospitata viene elaborato entro il primo mese dall'ammissione ed è verificato periodicamente (almeno ogni 6 mesi) e al bisogno e viene aggiornato sulla scorta delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute del soggetto, a cura dell'èquipe pluriprofessionale.

Entro la prima settimana dall'ingresso viene elaborato un primo Progetto da ritenersi provvisorio.

5. ATTIVITA' FORNITE

a. prestazioni socio sanitarie:

- controlli sistematici e periodici dello stato di salute, in particolare valutazione dello stato nutrizionale, del rischio di ulcere da decubito, del rischio di cadute, e interventi di prevenzione;
- valutazioni funzionali (postura, stazione eretta, deambulazione, deglutizione, respirazione);
- interventi riabilitativi di mantenimento definiti in esito di valutazione fisiatica e declinati nel piano individuale;

- richiesta ed esecuzione di esami di laboratorio e strumentali, tramite Sistema Sanitario Nazionale;
- richiesta ed esecuzione di visite specialistiche, tramite Sistema Sanitario Nazionale per il cui accompagnamento è richiesta la collaborazione di un familiare o di una persona delegata
- diagnosi e cura delle patologie intercorrenti;
- fornitura di farmaci;
- fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, urocontrol);
- fornitura di presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (es. materassi e cuscini antidecubito) sulla base di valutazione multiprofessionale;
- Fornitura di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine).

La prescrizione di ausili personalizzati, in presenza di condizione di invalidità, è a carico del S.S.N. ed è attuata dal Medico Fisiatra della Fondazione Istituto Sacra Famiglia, eventualmente con l'aiuto del tecnico ortopedico. Il Fisiatra avvia la pratica e la fornitura avviene tramite l'ASST competente per territorio. L'ausilio prescritto è concesso in uso all'assistito; se l'assistito partecipa alla spesa di acquisto ne diventa proprietario.

b. attività socio assistenziali:

- assistenza compensativa e o sostitutiva nelle attività della vita quotidiana (mobilizzazione, deambulazione, cura dell'igiene personale e dell'aspetto, alimentazione, abbigliamento, ecc.), in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate.

Assistenza tutelare finalizzata alla sicurezza personale e al mantenimento delle competenze e delle autonomie possedute, in relazione a quanto previsto nel PAI
L'operatività fa riferimento a linee guida, protocolli e procedure consolidate.

c. attività sociali e animative:

nel corso dell'anno fondazione organizza iniziative di tipo ricreativo, spettacoli, uscite, vacanze.

La possibilità di partecipare è determinata dalla opportunità di usufruirne da parte di ogni singolo ospite rispetto alle abilità e capacità possedute

d. interventi di Servizio Sociale:

- colloquio con l'Ospite e con i suoi familiari all'ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale dell'anziano, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi;
- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo e giuridico;

- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti ed Istituzioni;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;

Altri servizi

Servizio Socio-Assistenziale di Cura di Sé

Il servizio, così identificato, comprende alcune componenti quali, a titolo di esempio, creme idratanti, deodoranti, rasoi, dopobarba, pettini, spazzolini da denti, forbicine, bustine igieniche..., oltre al lavaggio, etichettatura.

Il servizio lavanderia è centralizzato ed è utilizzato sia per la biancheria personale degli assistiti che per la biancheria dell'unità.

L'acquisto degli indumenti personali è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati, i quali devono essere di materiale adeguato al lavaggio centralizzato (no lana, no capi delicati)

Per l'anno in corso, per il Servizio Socio Assistenziale di Cura di Sé viene richiesto, a titolo di contribuzione ai costi, un importo forfettario di € 5,00 giornaliero; l'importo di € 2,00 giornaliero rimane invece invariato per tutti coloro che già corrispondono rette superiori a € 50,00/die.

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dalla RSA si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini.

Servizio di parrucchiere/pedicure

A tutti gli assistiti è garantito gratuitamente il taglio di capelli con la presenza periodica di personale dedicato. Eventuali servizi aggiuntivi (tinte, messe in piega, permanenti ecc.) sono forniti con assunzione del relativo costo da parte degli assistiti/familiari/legali rappresentanti.

Il taglio delle unghie e della barba è a cura degli operatori impegnati nell'assistenza diretta.

L'Unità garantisce inoltre un servizio di podologo attraverso la presenza di personale qualificato. Il servizio viene offerto agli assistiti su segnalazione del medico.

Servizio religioso

La Fondazione assicura il servizio religioso cattolico, curato dai frati cappuccini e dalle suore volontarie di S. Maria Bambina; nel rispetto delle convinzioni

religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente o dai suoi familiari.

Servizio Volontariato e Servizio Civile

La Fondazione promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività animative, ricreative e culturale dedicate ai propri assistiti.

Presso la Sede di Cesano Boscone è istituito un Servizio Volontariato che accoglie le richieste di coloro che vogliono proporsi e coordina tutte le forme di volontariato, sia di singole persone che di gruppi o associazioni, che operano nell'ente.

Il Servizio Volontariato coordina anche i giovani del Servizio Civile che, per l'anno in corso, sono inseriti in nuovi progetti da sviluppare nella sede e nelle Filiali della Fondazione.

Anche i giovani, come i volontari, in base al progetto prescelto, partecipano alla realizzazione di attività culturali, sportive, animative e di socializzazione nei contesti territoriali individuati, con affiancamento al personale dedicato.

Nella RSA sono presenti volontari sia in forma singola che associata.

Custodia valori

Ogni Unità della Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nella Unità stessa.

Servizi per svago e comfort

E' a disposizione delle persone ospitate una piccola biblioteca. Si garantisce la consegna di quotidiani o riviste alle quali i singoli siano eventualmente abbonati.

Ad ogni piano è accessibile un locale munito di distributore di bevande calde e fredde fruibile sia dagli anziani che dai loro familiari.

6. GIORNATA TIPO

La giornata è programmata, in linea generale, secondo le linee guida riportate nello schema seguente.

7,00-11,45	<p>La sveglia, compatibilmente con le esigenze operative e organizzative, si realizza nel rispetto delle abitudini e dei ritmi dei singoli Ospiti.</p> <p>Igiene personale nel rispetto dell'autonomia residua, facilitando o promuovendo l'iniziativa personale degli Ospiti.</p> <p>Minzione e alvo guidati, finalizzati al contenimento della disabilità nel controllo degli sfinteri.</p> <p>Cambio pannoloni secondo orari prestabiliti e al bisogno.</p> <p>Prima colazione in sala da pranzo o in camera, in base alle condizioni di salute dell'Ospite e nel rispetto delle sue abitudini.</p> <p>Attività medica e infermieristica (visite mediche, somministrazione terapie, medicazioni...)</p> <p>Mobilizzazione e deambulazione assistita.</p> <p>Attività riabilitativa e terapie fisiche secondo prescrizione medica-fisiologica. Attività strutturate e di animazione rapportate al livello residuo di abilità cognitive e funzionali di ogni singolo ospite.</p>
11,45-13,00	<p>Pranzo e somministrazione terapie</p> <p>Eventuale accesso ai servizi igienici, igiene delle mani, lettura del menù.</p> <p>La consumazione del pranzo avviene in ambiente comune (sala da pranzo). Solo in caso di indisposizione dell'Ospite o di particolari esigenze o disturbi del comportamento il pasto viene servito in camera di degenza.</p>
13,00-18,00	<p>Igiene dopo il pranzo (mani, viso, igiene bocca) minzione e alvo guidati.</p> <p>Cambio pannoloni</p> <p>Riposo pomeridiano secondo indicazioni o necessità</p> <p>Attività animative/occupazionali, uscite</p> <p>Merenda</p> <p>Preparazione per la cena</p>
18.00 - 19.00	<p>Cena (può essere consumata in sala da pranzo o in camera) e somministrazione terapie</p>
19,00-21,00	<p>Igiene e preparazione per il riposo notturno</p>
21,00-7,00	<p>Riposo notturno. Durante la notte è assicurato il controllo attivo da parte del personale e tutti gli interventi in base alle necessità</p>

7. RISTORAZIONE

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio di dietologia presente in Fondazione nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e dietetici.

Gli incaricati della ditta appaltatrice, in stretto raccordo con l'ufficio qualità servizi alberghieri ISF:

- vigilano sul buon funzionamento del servizio prestato e sulla rispondenza dello stesso alle necessità degli assistiti;
- segnalano eventuali disfunzioni o criticità;
- suggeriscono cambiamenti innovativi per una maggiore efficienza del servizio.

I parenti che intendano assistere i loro cari durante i pasti possono accordarsi con il Responsabile dell'Unità sulle modalità di presenza.

9. RIPARTIZIONE DEI COSTI

a. contributo fondo sanitario regionale

Il sistema tariffario della RSA, appartenente al sistema Socio Sanitario, prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite tariffe definite in base al livello di fragilità determinato mediante SOSIA (Scheda Osservazione Intermedia dell'Assistenza) richiamate e specificate nella tabella sottostante.

Classi Sosia	Tariffa sanitaria giornaliera pro-capite
1 - 2	€ 49,00
3 - 4 - 5 - 6	€ 39,00
7 - 8	€ 29,00

b. retta sociale

La retta per tutte le RSA gestite direttamente dalla Fondazione Istituto Sacra Famiglia a titolo di compartecipazione alla spesa è definita annualmente.

Per gli ospiti accolti nel corso del 2020 la retta è pari a € 79,00/die

La fatturazione è anticipata rispetto al mese di competenza.

Le rette vengono definite e comunicate al sottoscrittore del contratto così come in esso dettagliato.

In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'assistito.

N.B. L'unità continua ad ospitare utenti provenienti dall'IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale, tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione particolari. Tali norme prevedono il prosieguo del ricovero mantenendo la maggior parte degli oneri a carico del Fondo Sanitario senza limiti di tempo con una quota a carico dell'ospite stabilita con delibera regionale in € 17,00 al giorno.

c. comprensività della retta

La retta sociale, a carico della famiglia e/o dell'Ente Locale copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività Socio Sanitarie e Socio Assistenziali erogate;

d. non comprensività della retta

La retta sociale non comprende le spese derivanti da attività complementari quali:

- dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- altre attività complementari programmate;
- necessità specifiche e personali;
- assistenza durante i ricoveri ospedalieri.

IL SERVIZIO DI TRASPORTO AL MOMENTO DELL'INGRESSO, DELL'EVENTUALE DIMISSIONE O TRASFERIMENTI PER VISITE, ESAMI, RICOVERI NON DISPOSTI DALLA STRUTTURA E' A CARICO DELL'UTENTE

Deposito cauzionale

Al momento dell'ingresso dovrà essere sottoscritto dall'ospite o un suo rappresentante, un regolare impegno al pagamento della retta; contestualmente l'ospite o suo rappresentante dovrà provvedere al versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità.

Il deposito cauzionale verrà restituito al momento della dimissione previa verifica della regolarità dei pagamenti pregressi.

Rilascio certificazione delle rette ai fini fiscali

In conformità alla DGR n. 26316 del 21.03.1997, alle circolari regionali n.4 e n.12 del 03/03/2004 e per fini previsti dalla legge, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio (nel periodo aprile-maggio), ai richiedenti ed aventi diritto una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione secondo il modello esplicativo in allegato alla DGR n.26316 del 1997 e successive integrazioni, ai sensi della quale la parte sanitaria della retta viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.

10. CALENDARIO E ORARI DI APERTURA

La RSA S. Luigi garantisce l'apertura per tutti i giorni dell'anno.

Gli anziani ospitati possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata festivi compresi. E' comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali.

In caso di particolare necessità, è possibile la permanenza del familiare durante le ore notturne, previa autorizzazione del Responsabile di Unità.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Le domande di ammissione devono essere presentate direttamente all'Assistente Sociale della Direzione Sociale (DS) o tramite i Servizi Sociali della zona di residenza dell'anziano, mediante la compilazione dell'apposita modulistica.

È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione www.sacrafamiglia.org

La domanda compilata e sottoscritta dal Richiedente e/o dal Familiare o Legale Rappresentante, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata dalla Direzione competente, la quale esprime un parere di idoneità e decide l'assegnazione all'Unità ritenuta più appropriata.

Può essere quindi richiesta una visita alla struttura durante la quale vengono mostrati gli spazi di vita ed illustrato il loro utilizzo; in tal caso il Richiedente viene accompagnato da personale dell'Unità per una visita guidata previo appuntamento.

Alla domanda deve essere allegata espressione di consenso al trattamento dei dati sensibili, come previsto dal Dlgs n. 196/2003 e da Progetto Regionale CRS-SISS.

Entro 45 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, la Direzione Sociale comunica al richiedente, legale rappresentante, familiare l'esito della stessa.

Analogamente, ai sensi della Legge Regionale n. 3/2008 la Direzione Sociale informa il Comune di residenza del richiedente della domanda di ricovero.

In caso di idoneità all'ammissione ma in mancanza di posto disponibile, la domanda viene posta in lista di attesa presso la Direzione Sociale; la lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

In presenza di posto libero e, coerentemente con la sua posizione nella graduatoria di accesso, il richiedente viene chiamato dalla Direzione Sociale per l'ingresso.

L'ammissione in struttura è subordinata all'impegno scritto col quale il richiedente, i suoi familiari o legali rappresentanti si assumono l'onere e garantiscono il pagamento della retta.

Hanno la precedenza per l'ingresso in struttura le situazioni di fragilità sociale segnalate dal Servizio Sociale nonché i residenti del Comune nel quale l'unità d'offerta è situata, e gli utenti provenienti da altre unità della Fondazione.

Hanno altresì priorità i dipendenti ed ex dipendenti della Fondazione e di Casa di Cura Ambrosiana e loro famigliari.

Presa in carico nell'Unità

La persona entra in struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento) presso la Direzione Sociale.

Al momento dell'ingresso viene accolta, insieme a chi la accompagna, dall'èquipe dell'Unità che fornisce una serie di informazioni riguardo a:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico- infermieristica, gli interventi riabilitativi, animativi e di socializzazione;
- le regole di vita comunitaria, l'organizzazione della giornata e le metodologie di lavoro (colloqui, riunioni, predisposizione dei Piani di lavoro ecc.);
- le diverse figure professionali presenti e gli orari di servizio

Nel corso del colloquio vengono inoltre raccolte informazioni relative a:

- i dati anagrafici e socio-familiari della persona da assistere e dei suoi familiari/legali rappresentanti
- la storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti)
- l'anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia farmacologica ecc.
- le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento;
- altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini ed interessi personali
- le aspettative, le richieste, le opinioni che si ritiene di voler render note.

Il Nucleo di appartenenza, così come la camera, il posto letto, il posto a tavola non sono da considerarsi definitivi. Su valutazione dell'èquipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di gruppo, suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.

Allo stesso modo, sulla base di valutazione dell'èquipe dell'Unità di appartenenza e parere della Commissione competente, può essere deciso il trasferimento di un soggetto da una R.S.A. ad un'altra, sempre all'interno delle Unità della Fondazione.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Individuale e la Pianificazione degli interventi (PAI).

Il Progetto Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le necessità .

Il Progetto Individuale viene discusso e presentato alla persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.

La persona e i suoi familiari vengono puntualmente informati del percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico.

Il percorso di presa in carico si conclude, mediamente, nell'arco di 90 giorni, con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta e della famiglia.

Viceversa, qualora la struttura non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con la famiglia e/o i servizi sociali inviati, si potrà procedere al trasferimento ad altra R.S.A, qualora fosse possibile, o alle dimissioni.

Visite e uscite

Le persone ospitate nell'Unità possono ricevere visite da parte dei familiari o amici durante tutto l'arco della giornata. Le visite devono avvenire nel rispetto delle esigenze di tutte le persone ospitate e dei tempi organizzativi.

I rientri in famiglia delle persone ospitate sono garantiti dal mattino e non oltre le ore 20,00. E' possibile la permanenza dei familiari nelle ore notturne in caso di particolari condizioni cliniche, previo accordo con il personale dell'Unità. Le uscite devono sempre essere preventivamente concordate con il Responsabile dell'Unità e comunicate al personale in servizio.

Nel caso in cui i familiari si avvalgano di terze persone per uscite temporanee all'esterno della struttura, sono tenuti a darne comunicazione per iscritto, rilasciando al Responsabile documentazione scritta con indicazione della/e persona/e autorizzata/e e fotocopia della Carta d'identità, e a concordare con lo stesso Responsabile le modalità delle uscite.

L'Ente si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone non conosciute, con cui l'assistito intrattenga eventuali relazioni.

I familiari o gli accompagnatori si assumono la responsabilità dell'assistito per tutto il periodo di permanenza fuori dall' Unità.

Assenze (Regolamento R.S.A.)

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile di Unità in funzione di esigenze assistenziali del soggetto ed amministrative. I familiari

sono pregati di rivolgersi sempre all'infermeria per eventuali comunicazioni di ordine sanitario e per ritirare l'eventuale terapia. Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze organizzate da altre strutture/associazioni..., dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta; le assenze per vacanze o rientri in famiglia non potranno comunque superare i 15 giorni consecutivi.

Dal 16° giorno in poi, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano ulteriori accordi con gli interessati.

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e gestiti dalla stessa; pertanto la retta a carico dell'utente e/o obbligati per legge sarà pari al 100% oltre alla quota di partecipazione richiesta per il soggiorno (spese alberghiere, di trasporto, di personale aggiuntivo...).

Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale al paziente è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.

E' a carico della Fondazione il costo dell'ambulanza necessaria al trasporto per ricoveri programmati.

Trasferimenti

Eventuali trasferimenti ad altra unità possono essere proposti dalla équipe dell'unità di appartenenza sulla base della valutazione delle necessità dell'utente ed in coerenza con l'organizzazione della unità di appartenenza e di destinazione.

In tal caso le due équipes coinvolte provvedono ad un adeguato passaggio di consegne e all'accompagnamento dell'utente e della sua famiglia al fine di garantire la continuità del percorso di presa in carico.

Dimissioni

Le dimissioni di un utente dalla RSA possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari o dei servizi territoriali che hanno in carico il caso
- cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto
- venir meno del rapporto di fiducia tra famigliari ed equipe curante

Alla dimissione viene consegnata una relazione riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/riabilitativi.

A tal fine le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta al Responsabile dell'Unità almeno quindici giorni prima di lasciare la struttura; qualora non venisse rispettato il tempo di preavviso, sarà richiesto il pagamento della retta per tale periodo fino al 15° giorno.

La dimissione dei soggetti provenienti dall'Idr ex art. 26 determina la perdita da parte loro delle condizioni di salvaguardia di cui alla DGR 5000/2007.

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali
- Qualità complessiva dell'unità

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento

Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale- Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

13. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr2569/2014, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

14. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo <http://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o familiari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS.

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

Per il rilascio di copia di Fisas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

15. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Standard strutturali

La RSA San Luigi garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Descrizione della struttura

L'edificio, di nuova costruzione, è dotato di sei ascensori, di impianto di climatizzazione, di distribuzione gas medicali, di diffusione sonora, di dispositivi per la sicurezza. I quattro nuclei abitativi che lo compongono, sono dotati di cucina-tisaneria, salone, sala da pranzo, sala attività, infermeria, studio medico, saletta operatori, guardaroba, sale igieniche attrezzate. Le camere da letto sono a due letti con bagno, con predisposizione di prese per telefono e TV.

Gli arredi rispondono ai criteri della moderna tecnologia applicata alle esigenze delle persone anziane non autosufficienti.

Regione Lombardia, in attuazione dell'art.2 Legge Regionale del 22/02/2017 è intervenuta con politiche di sviluppo tese a migliorare i propri livelli di sicurezza nell'erogazione dei servizi offerti.

Tale norma autorizza l'erogazione di contributi per l'installazione di sistemi di videosorveglianza nelle aree comuni all'interno delle residenze per anziani e disabili della Lombardia.

Sul fine dell'anno 2018, tale sistema di videosorveglianza è stato installato presso la nostra residenza.

16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Standard gestionali

All'interno della RSA opera una équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa e socio assistenziale. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'equipe stessa ha individuato nella stesura del Progetto Individuale.

Il personale operante è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato nella bacheca al piano 1[^], in cui sono visibili all'ospite e ai suoi famigliari, il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura.

L'assistenza medica è garantita 24 ore al giorno anche tramite il ricorso al servizio medico di reperibilità interno.

La RSA si avvale inoltre della consulenza di medici specialisti nelle branche sanitarie: ortopedia, oculistica, cardiologia, otorinolaringoiatria, odontoiatria, urologia, chirurgia ecc.

17. PERSONALE PRESENTE NELL'ANNO IN CORSO

Nella RSA San Luigi sono presenti, secondo gli standard regionali, i seguenti operatori :

PROFILI
Responsabile di Unità
Coordinatore Gestionale/infermieristico
Medico
Medico Fisiatra
Infermieri
Educatore /Animatore
Terapista della Riabilitazione
Operatori Socio Assistenziali (ASA)
Operatori Socio Sanitari (OSS)

18. R.S.A. APERTA

La RSA aperta è un servizio che permette di erogare gli interventi di cui una persona anziana ha necessità direttamente al suo domicilio o presso la RSA: offre interventi di natura prioritariamente sociosanitaria finalizzate a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizioni di non autosufficienza.

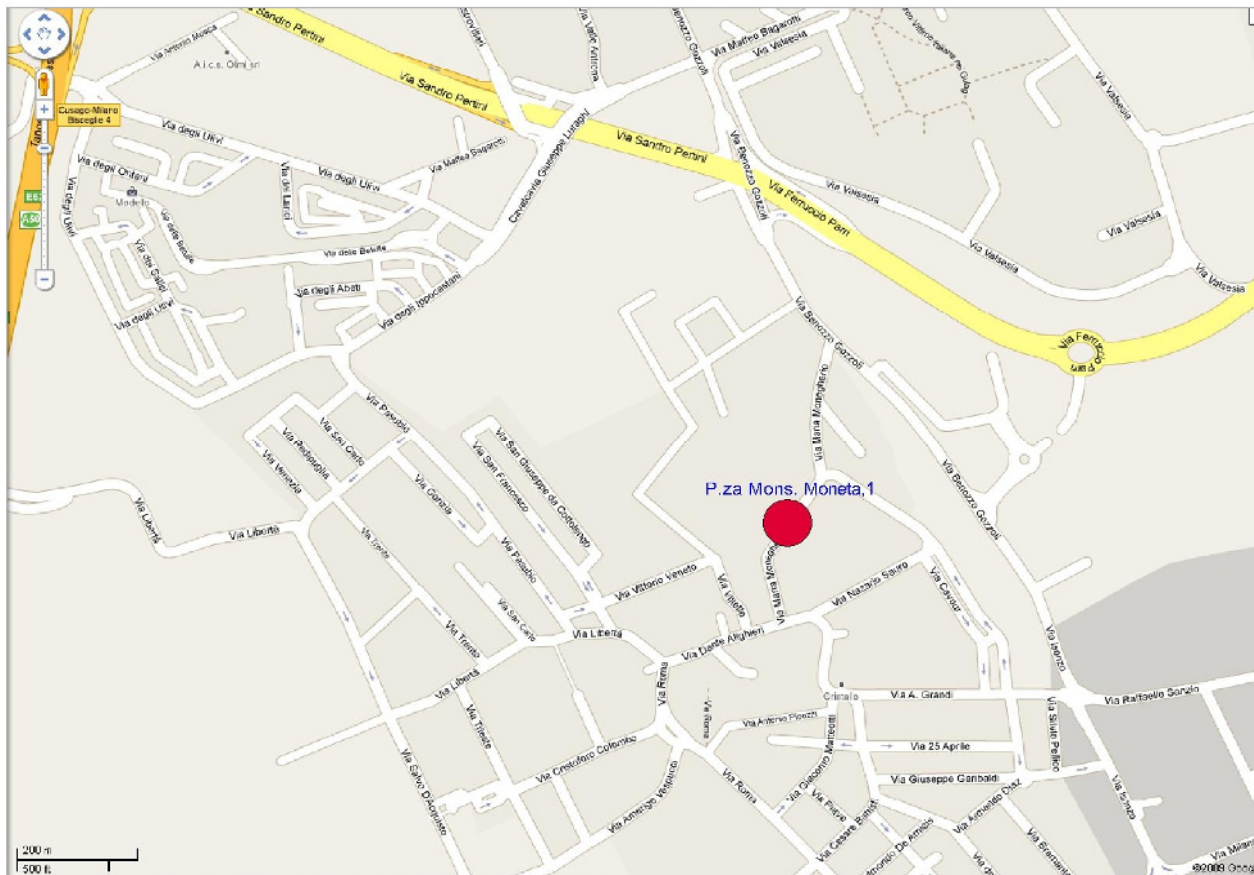
E' possibile accedere alle prestazione contattando il numero verde 800 752 752.

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA
Piazza M. Moneta 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02.45677.741/848

SITO: www.sacrafamiglia.org
accettazione@sacrafamiglia.org

Unità S. Luigi
Tel. 02/45677.801/835

COME RAGGIUNGERCI



[SEDE CENTRALE: CESANO BOSCONO](#)

Piazza Mons. L. Moneta 1 , 20090 Cesano Boscone (MI)

tel: 02/45677.1 - 02/45677.740 - 02/45677.453 - fax: 02/45677411

(vedi la [mappa](#) sul sito di Google Maps)

Come arrivare

Per arrivare alla Fondazione Istituto Sacra Famiglia in P.za Mons. Moneta 1, a Cesano Boscone, i possibili percorsi da seguire sono:

- in automobile:

- Tangenziale Ovest uscita Cusago, direzione Milano-Baggio, al primo semaforo svoltare a destra per Cesano Boscone
- con i mezzi pubblici:

- con i mezzi pubblici:

- Metropolitana linea 1 rossa, capolinea Bisceglie, e poi autobus per Cesano Boscone centro n. 322 o n. 323
- ATM 76 da MM Bisceglie, fermata "Gozzoli/Sacra Famiglia", all'altezza di via Monegherio, 200 m. dalla Fondazione.

ALLEGATI

- ✚ menù tipo
- ✚ modulo segnalazioni
- ✚ carta dei diritti della persona anziana
- ✚ questionario tipo per rilevazione soddisfazione
(**da non compilare**)

ISTITUTO SACRA FAMIGLIA
Menù dal 06/01/20 al 12/01/20 - 1a settimana

Lunedì 06	Pasta alla bergamasca Scorfano gratinato * Piselli* con cipolla	Crema di carote * con riso Mozzarella (Salame A) Patate* prezzemolate
Martedì 07	Ravioli di magro* al burro e salvia Frittata al formaggio* (Uova sode A) Fagiolini all'olio aromatico*	Passato di verdura * con pasta Cosce di pollo* alla cacciatora (Straccetti di pollo alla cacciatora* A) Purè
Mercoledì 08	Pasta al pesto * Arrostito di lonza alla pizzaiola * Cavolfiori gratinati *	Raviolini * in brodo Crescenza (Affettato di tacchino A) Zucchine all'olio* (Barbabietole A)
Giovedì 09	Spaghetti al pomodoro Pizza tonno e cipolla (Pasticcio di patate *con prosciutto e formaggio A) Carote trifolate*	Crema di patate * e porri con pasta Bruscitt* Polenta
Venerdì 10	Risotto taleggio e speck (Lasagne alla bolognese* per centri diurni e Sormani) Platessa * alla mugnaia Cavolo brasato (Erbette* all'olio A)	Pasta e lenticchie Pasticcio di patate, cavolfiore, scamorza e praga (Taleggio A) Finocchi freschi all'olio aromatico (Fagiolini* al vapore A)
Sabato 11	Lasagne alla bolognese* Arrostito di vitello agli aromi Patate al forno *	Pasta al pomodoro (Minestrone* con pasta A) Merluzzo panato * Fagioli cannellini prezzemolati caldi (Carote al vapore* A)
Domenica 12	Pasta pasticciata al pesto*, pomodoro e mozzarella Polpettine * al vino rosso Carote e piselli saltati con cipolla* Ciambella (Crema cioccolato per frullati)	Riso, prezzemolo e patate * Formaggio da tavola (Praga A) Coste * gratinate
Piatti fissi	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / fagiolini lessi Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / carote lesse Frutta fresca

gli alimenti con * possono contenere prodotti congelati e/o surgelati

ISTITUTO SACRA FAMIGLIA
Menù dal 13/01/20 al 19/01/20 - 2a settimana

Lunedì 13	Risotto allo zafferano Strapazzato di uova e piselli* con cipolla (Uova sode A) Broccoli all'olio aromatico*	Minestrone di verdura * con pasta Nuggets di pollo * Fagiolini * al pomodoro
Martedì 14	Pasta al pomodoro e verdure* Gorgonzola (Robiola A) Polenta	Passato di verdura * con crostini (con pasta A) Scaloppine di pollo alla salvia * Erbette all'olio*
Mercoledì 15	Spaghetti mari e monti* Merluzzo* alla livornese Finocchi freschi aglio e prezzemolo	Minestrone con farro * Ricotta (Prosciutto Crudo A) Patate prezzemolate *
Giovedì 16	Pasta con broccoli* Brasato Carote burro e formaggio*	Crema di zucca * con riso Pizza con salame *(Taleggio A) Insalata mista (Zucchine* con aglio A)
Venerdì 17	Pasta all'amatriciana (Cannelloni di magro* per Sormani e centri diurni) Spada* al salmoriglio Piselli saltati *	Raviolini* in brodo Salisburgo (Affettato di tacchino A) Spinaci all'olio aromatico *
Sabato 18	Risotto ai funghi * Salsiccia in umido* Verza saltata	Pasta al pomodoro (Crema di zucchine* con pasta A) Pasticcio di patate *con zola (Formaggio da tavola A) Carote* prezzemolate
Domenica 19	Cannelloni di magro * Arrosto di vitello ai funghi Patate al forno * Crema alla vaniglia	Pasta e fagioli densa* Polpette in umido* Zucchine con olio aromatico *
Piatti fissi	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / zucchine lesse Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / carote lesse Frutta fresca

gli alimenti con * possono contenere prodotti congelati e/o surgelati

ISTITUTO SACRA FAMIGLIA
Menù dal 20/01/20 al 26/01/20 - 3a settimana

Lunedì 20	Pasta al tonno, pomodoro e olive nere Cosce di pollo* (Cordon Blue * A) Cavolini di Bruxelles al vapore*	Minestra di riso e piselli* Mozzarella (Italico A) Erbette* all'olio
Martedì 21	Risotto alla pizzaiola Wurstel (Arrosto di tacchino* caldo con le olive A) Crauti (Broccoli al vapore*A)	Pasta e lenticchie Platessa gratinata * Carote con cipolla*
Mercoledì 22	Pasta ai 4 formaggi Frittata agli spinaci* (Uova sode A) Insalata verde (Zucchine* trifolate A)	Minestrone di verdura* con riso Praga alla piastra Finocchi freschi aglio e prezzemolo
Giovedì 23	Pasta alle cime di rapa Bruscitt* Polenta (Cavolfiori al vapore*)	Crema di cannellini* densa Pizza al prosciutto (Spalmabile * A) Patate al forno* (Erbette all'olio aromatico *)
Venerdì 24	Spaghetti alla marinara* (Lasagne alla bolognese* per centri diurni e Sormani) Merluzzo * capperi e aromi Carote trifolate *	Passato di verdura * con riso Pasticcio di patate con verdura* e formaggio Fagiolini al pomodoro *
Sabato 25	Risotto radicchio e zola Polpette alla pizzaiola* Verza stufata (Spinaci gratinati*A)	Pasta al pomodoro (Minestrone * con Pasta A) Tonno all'olio Fagioli in umido (Zucchine* al vapore A)
Domenica 26	Ravioli di carne al pomodoro* Arrosto di lonza* agli aromi Patate prezzemolate* Torta da forno (Crema vaniglia per frullati)	Minestrone con orzo * Bologna (Crescenza A) Bis di verdure *
Piatti fissi	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata /fagiolini lessi Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata /carote lesse Frutta fresca

gli alimenti con * possono contenere prodotti congelati e/o surgelati

ISTITUTO SACRA FAMIGLIA
Menù dal 27/01/20 al 02/02/20 - 4a settimana

Lunedì 27	Pasta alla puttanesca Strapazzato di uova con prosciutto (Uova sode A) Zucchine trifolate*	Crema di piselli* con pasta Arrosto di tacchino caldo alle olive * Erbette all'olio*
Martedì 28	Tagliatelle al ragù di verdure* Nuggets di pollo * Carote* prezzemolate	Minestrone * con riso Prosciutto crudo (Brie A) Piselli* con erbe e cipolla
Mercoledì 29	Gnocchi alla romana Verdesca* gratinata Broccoli al vapore*	Pasta e patate* Portafogli di prosciutto e formaggio Zucchine trifolate*
Giovedì 30	Risotto alla parmigiana Polpettone alla pizzaiola* Cavolo rosso brasato	Passato di verdura * con riso Pizza con acciughe e olive (Praga A) Insalata mista (Coste all'olio * A)
Venerdì 31	Spaghetti ai frutti di mare* (Pizzoccheri* per Centri Diurni e Sormani) Bocconcini di tacchino* al vino bianco e aromi Cavolini di Bruxelles* (Carote al vapore*)	Pasta al pomodoro (Crema di zucca * con riso A) Merluzzo * alla mugnaia Fagiolini * all'olio
Sabato 01	Pizzoccheri* Arrosto di vitello ai funghi Patate al forno *	Crema di ceci con pasta (con riso A) Polenta farcita con formaggio (Uova sode A) Finocchi freschi gratinati
Domenica 02	Risotto alla monzese Trippa in umido con fagioli* Spinaci gratinati* Panna cotta	Zuppa del casale * Robiola (Bologna A) Tris di verdure *
Piatti fissi	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / zucchine lesse Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / carote lesse Frutta fresca

gli alimenti con * possono contenere prodotti congelati e/o surgelati



MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia intende rendere la permanenza dell'Utente ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro Familiari possono far conoscere alla Direzione dell'Ente, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore Generale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Alla Cortese attenzione
del Direttore Generale

Il/la Sottoscritto/a

Utente dell'Unità

(oppure) grado di parentela

del/della Sig./Sig.ra

degente presso l'Unità Operativa

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....
.....
.....
.....

data

firma

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data

firma

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta, di seguito, la Carta dei Diritti della Persona Anziana ([Allegato D della D.G.R. n. 7435 del 14.12.2001](#)) che, in quanto recepita dalla RSA, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi dell'Unità.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando esse dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle", senza per questo venir meno dell'obbligo d'aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettevano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare, nei confronti dell'anziano, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrarsi liberamente, con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE 2020

DA CHI SARA' COMPILATO IL SEGUENTE QUESTIONARIO ?


- COMPILATO DALL' UTENTE
 COMPILATO DAL FAMILIARE / TUTORE
 COMPILATO DAL TUTORE **NON** FAMILIARE

CON QUALE FREQUENZA FA VISITA AL SUO FAMILIARE ?

- GIORNALMENTE
 SETTIMANALMENTE
 MENSILMENTE
 ALTRO
 RIENTRA IN FAMIGLIA

La preghiamo di compilare con attenzione le seguenti voci, **annerendo i pallini** (come nel seguente esempio) corrispondenti al punteggio che meglio esprime il Suo giudizio relativo all'ultimo anno.



1 = Per niente  4 = Molto 0= non valutabile

A	QUALITA' DELLE STRUTTURE	1	2	3	4	0
1	A suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi di vita dell'Unità (camera, soggiorno, servizi igienici)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi esterni dell'Ente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi dedicati ai famigliari e visitatori (servizi igienici, sale incontro parenti)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	A Suo parere quanto è positiva la qualità del servizio portineria e centralino (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Se il Suo familiare frequenta una struttura diurna, quanto valuta positivamente l'adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del Centro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a:					
*	lo stato di salute del Suo familiare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le diverse attività che si svolgono all'interno dell'Unità e dell'Ente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	la strutturazione della giornata nell'Unità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le questioni amministrative (rette, pagamenti, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere la Fondazione la mette in condizione di conoscere agevolmente tutte le iniziative promosse dall'Ente e dai singoli servizi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C	QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI NELL'UNITA'	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione della Sua famiglia con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D	QUALITA' DELLE CURE	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è adeguata ai bisogni, la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è adeguato il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'equipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	A Suo parere quanto potrebbe essere interessante ed utile un possibile ampliamento dei servizi esistenti (periodi di ricovero di sollievo, attività sportive, atelier serali, aperture nei week end, soggiorni estivi)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	A Suo parere quanto è positiva la qualità complessiva dei seguenti servizi alberghieri di Fondazione:					
*	Cucina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Lavanderia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Pulizie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

E QUALITA' COMPLESSIVA DELL'UNITA'Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N

Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più negativo e meno gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N

ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTIa cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N