

CARTA DEI SERVIZI

Riabilitazione generale in regime Diurno continuo
Santa Maria Bambina
Cesano Boscone (MI)

Fondazione
SACRA
FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Riabilitazione generale in regime diurno continuo
Santa Maria Bambina
Cesano Boscone

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Servizi forniti
   a. Prestazioni sanitarie
   b. Interventi di servizio sociale
   c. Altri servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Costi
   a. Contributo fondo sanitario regionale
   b. Comprensività della retta
10. Calendario e orari
11. Assenze
12. Modalità di ammissione/dimissione
13. Sistema di valutazione della soddisfazione
14. Codice etico
15. Trattamento dei dati personali
16. Accesso agli atti amministrativi
17. Organizzazione degli spazi
18. Organizzazione del personale
19. Professionisti

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

1. DEFINIZIONE

L'Unità Operativa di Riabilitazione Generale in regime diurno continuo, Santa Maria Bambina eroga prestazioni giornaliere a minori con disabilità. L'unità è accreditata presso il Sistema Socio Sanitario Regionale per 30 posti. Sono disponibili anche 2 posti solo autorizzati.
Elemento tipizzante e qualificante l'Unità Operativa è l'essere dedicata in via esclusiva all'età evolutiva, potendo così garantire una presa in carico clinico - specialistica mirata.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità dell'Unità Operativa è di fornire percorsi riabilitativi specialistici a utenti con compromissioni funzionali multiple per i quali non è specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero, che necessitano di interventi abilitativi-riabilitativi continuativi e protratti nel tempo.
L'obiettivo è di mantenere e ripristinare le migliori condizioni funzionali compatibilmente con le patologie in atto e di evocare le abilità e le competenze possibili, anche come continuazione del Progetto Riabilitativo Individualizzato formulato in U.O. di Riabilitazione in regime di degenza.
L'Unità opera perseguendo l'osservanza dei principi di:

- eguaglianza di ogni utente nel ricevere le cure necessarie più appropriate, senza discriminazioni;
- qualità e appropriatezza delle cure;
- continuità e regolarità delle prestazioni;
- condivisione con utenti e familiari dei progetti individuali e di unità;
- tutela della privacy;
- efficienza ed efficacia.

3. UTENTI

L'Unità accoglie soggetti minori che presentano gravi disabilità, per cui non sia specificatamente previsto un intervento in regime di ricovero, prevalentemente intellettive e motorie, conseguenti a encefalopatie infantili congenite, acquisite o degenerative, a disturbi mentali dell'infanzia tra cui il ritardo mentale, a sindromi malformative e deformità congenite. La disabilità può essere anche complicata da deficit sensoriali e patologie neurologiche e internistiche.

4. STATUS GIURIDICO

L'unità S.M. Bambina è stata abilitata all'esercizio con Determinazione Asl n. 259 del 22.6.2009 per 30 posti, è accreditata col sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia per 30 posti di Riabilitazione Generale in regime diurno continuo con DGR 3057 del 1 agosto 2006 e con D.G.R. 9883 del 22.7.2009.
Tutti i 30 posti accreditati sono contrattualizzati con ATS.

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

A seguito di presentazione di SCIA prot. Asl 0032704 del 27.4.2015 la capacità ricettiva dell'unità è stata ampliata, con aggiunta di 2 posti autorizzati.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

L'Unità Operativa di Riabilitazione Generale in regime diurno continuo assicura l'erogazione di prestazioni riabilitative con le modalità descritte nel Progetto Riabilitativo di Struttura (PRS) che declina l'organizzazione degli spazi, del lavoro e delle modalità operative in modo funzionale alla realizzazione degli interventi riabilitativi descritti nei Progetti Riabilitativi Individuali (PRI) e relativi programmi riabilitativi individuali (pri).
Il PRI è lo strumento utilizzato per la pianificazione degli interventi e la definizione degli obbiettivi riabilitativi in funzione dei bisogni, delle disabilità e delle abilità del soggetto.
La stesura del PRI prevede una prima fase costituita dalla valutazione pluri- professionale che comprende:

- la valutazione clinica da parte del medico responsabile anche attraverso l'utilizzo di strumenti standardizzati di rilevazione;
- la valutazione informale negli ambiti della vita quotidiana;
- l'osservazione da parte dei terapisti della riabilitazione.

Successivamente i risultati della valutazione pluriprofessionale, vengono presentati e discussi con tutto il personale coinvolto e si procede alla stesura del PRI.
Nello specifico, si prende in considerazione la valenza riabilitativa (intesa come ricaduta funzionale sulle autonomie personali e partecipazione alla vita sociale) e la perseguibilità degli obbiettivi in ordine alla loro congruità con i bisogni e le abilità/disabilità del bambino definendo i risultati ipotizzati e, nelle linee generali, le azioni e le condizioni necessarie per raggiungerli.
Il pri definisce, in attuazione del progetto, le aree d'intervento specifiche, gli obiettivi immediati e a breve termine, i tempi e le modalità d'erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti.

6. SERVIZI FORNITI

Il Medico Specialista Responsabile dell'Unità, in accordo con l'èquipe multi - professionale, redige il PRI e ne supervisiona l'attuazione.

Prestazioni sanitarie

Il personale medico dell'U.O. collabora con le strutture sanitarie invianti (UONPIA, Pediatri di Libera Scelta, Ambulatori di Riabilitazione) allo scopo di creare una continuità terapeutica nell'attuazione del Progetto Riabilitativo Individuale.
Gli interventi riabilitativi sono svolti da fisioterapisti, terapisti delle neuropsicomotricità, musico terapisti, educatori e terapisti occupazionali.
Consistono in:

- interventi finalizzati all'acquisizione, mantenimento e potenziamento delle autonomie di base e delle autonomie della vita quotidiana;
- interventi di potenziamento delle competenze cognitive;

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

- interventi di potenziamento delle abilità sociali, anche attraverso la frequentazione di luoghi socializzanti e culturali del territorio;
- interventi occupazionali;
- interventi mirati all'acquisizione di capacità di utilizzo di protesi e ausili;
- interventi di facilitazione alla comunicazione e di protesizzazione ambientale;
- interventi finalizzati al recupero di funzionalità d'organo o apparato (per es. FKT motoria).

Gli interventi sono erogati in forma individuale o in piccoli gruppi.
Vengono svolti anche in collaborazione con il personale assistenziale (O.S.S/A.S.A.).

Interventi infermieristici

- Somministrazione della terapia che l'utente deve assumere nelle ore di frequenza nell'Unità (la terapia farmacologica viene somministrata dagli infermieri, con supervisione medica, previa prescrizione del medico curante e apporto dei farmaci da parte dei familiari);
- procedure di primo intervento in caso di manifestazioni acute;
- rilevazione di crisi epilettiche, di stati di agitazione psico motoria, di cadute e altri eventi critici;
- rilevazione peso, pressione, frequenza cardiaca, temperatura;
- osservazione e rilevazione di informazioni relative allo stato di salute, in funzione di una corretta segnalazione al personale medico.

Altri servizi

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato.
Il Responsabile di Unità controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.
.

Servizio religioso

L'Unità 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 animativo, ricreativo e culturale dedicate ai propri assistiti.

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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.

7. GIORNATA TIPO

La giornata si svolge abitualmente secondo le linee guida dello schema di seguito riportato:

8.30 - 9.30	Il personale presente è impegnato nell'accoglienza degli utenti nei due nuclei di riferimento. In questa occasione avviene lo scambio di informazioni con i genitori nel caso accompagnino personalmente i figli. In alternativa lo scambio di notizie avviene tramite diario.
9.30 - 12.00	Svolgimento delle attività con interventi riabilitativi/educativi individualizzati o di piccolo gruppo.
12.00 - 13.00	Consumazione del pranzo con attuazione di interventi educativo-riabilitativi con riferimento agli obiettivi previsti dal P.R.I.
13.00 - 13.30	Igiene personale.
13.30 - 15.00	Interventi riabilitativi/educativi individualizzati o di piccolo gruppo.
15.00 - 16.00	Il personale presente è impegnato nell'accompagnamento degli utenti per l'uscita dal Centro. Il personale educativo si dedica all'aggiornamento e verifica del P.R.I. e compilazione del registro delle consegne.

8. 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.
Vengono garantite diete specifiche per particolari situazioni sanitarie (per esempio: intolleranze alimentari, fenilchetonuria, ecc.).

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Presso la Fondazione è costituita una Commissione Mensa composta da un Responsabile del Servizio di Dietologia, un Responsabile del Servizio Acquisti e alcuni Responsabili di Unità. La Commissione ha il compito di:

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

9. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

I trattamenti riabilitativi in regime diurno continuo sono remunerati a tariffa giornaliera per fascia di classificazione e con durate massime oltre le quali si procede ad abbattimento tariffario. La Giunta Regionale, con provvedimento specifico, stabilisce ed aggiorna periodicamente gli importi.

b. Comprensività della retta

La tariffa sanitaria, copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività socio sanitarie e socio assistenziali erogate.
Non comprende le spese derivanti da altre attività complementari quali:

- spese derivanti da necessità specifiche e personali (compresi i farmaci);
- spese e assistenza durante i ricoveri ospedalieri.

10. CALENDARIO E ORARI

L'U.O. di Riabilitazione Generale in Regime Diurno Continuo S.M.Bambina è aperta 46 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì (fatti salvi i giorni festivi infrasettimanali) dalle ore 8.30 alle 16.00. Entro il 31 Dicembre di ciascun anno viene comunicato ai frequentanti il calendario relativo ai periodi di chiusura dell'anno successivo.

11. ASSENZE

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile del Servizio in considerazione di esigenze trattamentali o amministrative.

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

12. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

L'invio dell'utenza deve avvenire da parte delle UONPIA e delle U.O. di Pediatria del territorio regionale, degli Ambulatori di Riabilitazione, dei Pediatri di Libera Scelta. Le domande di ammissione, accompagnate da documentazione clinica dettagliata e aggiornata, devono essere inoltrate alla Direzione Sociale della Fondazione Sacra Famiglia.
È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione www.sacrafamiglia.org
In seguito l'équipe dell'U.O. di Riabilitazione invita il paziente e la famiglia ad un incontro finalizzato a consentire la conoscenza della struttura e della Carta dei Servizi e verificare la possibilità e la significatività riabilitativa della presa in carico. Entro 45 giorni lavorativi, viene comunicata alla famiglia ed ai servizi invianti la definizione della domanda. Se positiva il paziente viene accolto o, qualora non vi sia posto disponibile, il suo nominativo viene inserito in lista di attesa.
Al momento dell'ingresso dovrà essere presentata impegnativa rilasciata dal Pediatra di Libera Scelta o da altre strutture autorizzate ad emetterla.

Presa in carico

Al momento dell'ingresso vengono comunicate al minore e ai suoi familiari/legali rappresentanti le regole della Unità e vengono concordate le modalità di inserimento; vengono inoltre raccolti elementi relativi ad abitudini di vita e preferenze e concordati gli oggetti personali che l'utente porterà con sé dal domicilio.
Di seguito vengono redatti (in modo concordato con l'interessato, i familiari o rappresentanti legali e servizi invianti) il PRI e il pri con i relativi obiettivi e tempi di realizzazione.

Dimissione

La dimissione dall'Unità di Riabilitazione avviene alla conclusione del percorso riabilitativo precedentemente definito. Al momento della dimissione viene rilasciata all'interessato, o ai suoi familiari o legali rappresentanti, esaustiva relazione clinica concernente il programma svolto, gli obiettivi raggiunti e le ipotesi di prosecuzione del lavoro.
I tempi e le modalità della dimissione al domicilio o verso altra struttura vengono definiti con i servizi invianti e la famiglia.

13. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario a tutti i caregiver che si avvalgono dei servizi di Fondazione, laddove è possibile, le domande vengono rivolte direttamente agli utenti fruitori del servizio. I questionari vengono elaborati e attraverso un software alimentano dei grafici disponibili sul portale aziendale per consultazione e stampa da parte del responsabile di ogni singola Unità di offerta. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

- 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 da parte della singola unità.
Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono a 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 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.

14. CODICE ETICO

Al fine di aderire alla normativa vigente in tema di responsabilità amministrativa degli Enti (DLGS 231/01) e di dichiarare la propria politica aziendale in materia di Etica e Responsabilità sociale la Fondazione Sacra famiglia ETS si è dotata di un Modello Organizzativo e di un Codice Etico.
Tali documenti pubblicati, diffusi a tutti gli operatori della Fondazione sono il punto di riferimento per verificare e vigilare che tutti i processi svolti all'interno dell'organizzazione aderiscano a principi di correttezza, trasparenza e responsabilità sociale.
Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre nominato l'Organo di Vigilanza.

15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Sacra Famiglia ETS. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/gdpr/.

16. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

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

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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 Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.
La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

17. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

L'Unità è collocata al piano terra di un edificio di due piani; è divisa in tre nuclei, dotati di soggiorno, sala da pranzo e area per i servizi igienici.
All'interno dell'Unità si trovano l'infermeria, la sala visite, gli studi professionali, una tisaneria e gli spazi dedicati alle attività riabilitative (la palestra, le stanze di psicomotricità, musicoterapia e gli spazi dove si effettuano le attività educative.
Gli spazi attrezzati per la stimolazione plurisensoriale si trovano sia nelle stanze dedicate alle attività riabilitative che nei soggiorni, in maniera tale da consentire ai piccoli utenti di usufruirne in tutti i momenti della giornata.
Nell'ambito dell'intervento finalizzato al decremento delle manifestazioni del disturbo del comportamento, (auto ed eteroaggressività), spesso provocate da situazioni di disagio ambientale, abbiamo realizzato una "stanza di rilassamento protetta" utilizzata in quei casi in cui è necessario allontanare il soggetto dall'ambiente che gli crea disagio, ponendolo in una situazione tranquillizzante.
Tutti gli ambienti di vita sono organizzati e attrezzati con informazioni visive (immagini e simboli) così da formare un sistema di comunicazione uniforme e coerente.
L'unità è arredata con mobili e ausili specifici per l'età evolutiva.

18. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

La struttura fa riferimento al Coordinamento dei Servizi Sanitari. Responsabili dell'Unità sono un Medico Responsabile e un Responsabile di Unità. Come declinato nel Progetto Riabilitativo di Struttura (PRS), la diagnosi funzionale, la stesura ed il monitoraggio del Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI) e del relativo programma riabilitativo individualizzato (pri) sono garantite dal Medico Responsabile ed eventualmente specialisti afferenti all'Unità, secondo un approccio pluriprofessionale integrato che prevede la partecipazione degli educatori e dei terapisti coinvolti nel singolo progetto.
Per la realizzazione di PRI e pri l'Unità dispone di Educatori e di Terapisti della Riabilitazione.
Il personale operante è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato all'ingresso della struttura, in cui sono visibili all'utente e ai suoi famigliari, il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura.

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

19. PROFESSIONISTI

La dotazione di personale dell'Unità Operativa rispetta gli standard regionali e comprende le seguenti figure professionali:

- Medico Responsabile (neurologo)
- Responsabile
- Infermieri
- Terapisti della Riabilitazione (fisioterapisti,
- psicomotricisti, terapista educazionale, musicoterapista)
- Educatori
- Ausiliari Socio Assistenziali (O.S.S/A.S.A.)

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

COME RAGGIUNGERCI

SEDE CENTRALE
CESANO BOSCONE
Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)
Tel.: centralino 02 45.677.1
Unità di Riabilitazione Generale in Regime Diurno Continuo - S. Maria Bambina
Tel. 02 45.677.474

Direzione Sociale 02 45.677.740 – 02 45.677.741 -- 02 45.677.451
fax 02 45.677.309
www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

Per arrivare alla Fondazione 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:

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

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.
Ogni Carta viene aggiornata annualmente ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.
Al momento dell'ingresso, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti devono firmare, su apposita modulistica, la presa visione dei contenuti della Carta.

Il funzionamento delle unità di riabilitazione è regolamentato con DGR 19883 del 16 Dicembre 2004.

ALLEGATI

- Carta dei diritti del bambino
- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione *(da non compilare)*
- Modulo segnalazioni

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO

Il bambino, in quanto tale ha diritti inviolabili, che devono essere rispettati e incentivati in ogni contesto e in ogni momento.

Il bambino ha DIRITTO:

- All'AMORE,
- Al RISPETTO ,
- Alle MIGLIORI CONDIZIONI DI VITA che favoriscano il suo sviluppo e la sua crescita,
- A VIVERE il presente,
- Di ESSERE SE STESSO sempre e comunque,
- Di SBAGLIARE,
- Di ESSERE PRESO SUL SERIO,
- Di ESSERE APPREZZATO PER QUELLO CHE E',
- Di AVERE SEGRETI,
- All'ISTRUZIONE,
- A PROTESTARE CONTRO UN'INGIUSTIZIA,
- Al RISPETTO DEI SUOI DISPIACERI,
- Ad ESSERE DIFESO DA UN SISTEMA GIURIDICO SPECIALIZZATO PER L'INFANZIA,
- A CONVERSARE INTIMAMENTE CON DIO.

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

UNITA' DI OFFERTA DIURNE

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

2. Se vuole valutare la relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

   ◯ Si ◯ No

3. Come valuta la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?

   SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

4. Se vuole valutare la relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

   ◯ Si ◯ No

5. Come valuta la qualità della relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità?

   SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

6. Se vuole valutare l'adeguatezza della qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda

   ◯ Si ◯ No

7. Ritiene che la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare sia adeguata ai suoi bisogni?

   SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

8. Se vuole valutare l'adeguatezza delle attività educative e riabilitative erogate al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

   ◯ Si ◯ No

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

9. Ritiene che le attività educative e riabilitative proposte al Suo familiare siano adeguate ai suoi bisogni?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

10. Se vuole valutare il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte assistenziali ed educative-riabilitative risponda SI, se invece non sa cosa rispondere risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

11. Come valuta il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte assistenziali ed educative-riabilitative?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

12. Se vuole valutare la qualità complessiva del servizio erogato dall'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

13. Alla luce delle domande di cui sopra come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

14. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sul raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo del Suo familiare risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

15. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sul raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo del Suo familiare?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

16. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

17. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

18. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...) risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

19. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...)?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

20. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Ristorazione risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

21. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

22. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Pulizia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

24. Se vuole valutare la qualità dell'organizzazione (orario, accessibilità...) rispetto ai bisogni dell'ospite e della sua famiglia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

25. Come valuta la qualità l'organizzazione (orario, accessibilità...) rispetto ai bisogni dell'ospite e della sua famiglia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

26. Se vuole valutare la qualità del comfort degli spazi di vita dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

27. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

28. Se vuole valutare l'impatto che l'attuale contesto economico possa avere sulla gestione ed organizzazione dei servizi risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

29. Ritiene che l'attuale contesto economico possa impattare sulla gestione ed organizzazione dei servizi?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

30. Annotazioni e suggerimenti

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

PER CHI SEGNALA: ☐ per se stesso ☐ per conto di: _____

Relazione di parentela o altro: _____ *(NOME E COGNOME)*

STRUTTURA COINVOLTA: ☐ **FONDAZIONE SACRA FAMIGLIA**
☐ **CASA DI CURA AMBROSIANA**

UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio: _____ **Nucleo/Piano** _____

TIPOLOGIA: ☐ **reclamo** ☐ **segnalazione** ☐ **disservizio**
☐ **suggerimento/richiesta** ☐ **encomio**

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

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

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

DATA: ..... **Firma segnalante:** .....

GENTILE UTENTE, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA.
Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email urp@sacrafamiglia.org, allegando documento di identità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.
La invitiamo a leggere l'informativa privacy allegata al presente modulo, per approfondimenti, si invita a consultare la sessione dedicata alla Privacy nel sito della Fondazione: www.sacrafamiglia.org oppure sul sito di Casa di Cura Ambrosiana: www.ambrosianacdc.it

Ufficio Relazioni col Pubblico
02/45677.741/848 urp@sacrafamiglia.org

A cura dell'U.R.P. **Data ricezione reclamo:** _____
Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No
In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____
_____
_____
Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Sacra Famiglia ETS.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/ ("Fondazione" => "GDPR").

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede della Fondazione Sacra Famiglia ETS in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).
In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito privacy@sacrafamiglia.org

Informativa privacy Casa di Cura Ambrosiana ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Casa di Cura Ambrosiana S.p.a.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.ambrosianacdc.it/.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).
In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito: privacy@ambrosianacdc.it

Fondazione Sacra Famiglia ETS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277