

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitario Assistenziale per anziani (RSA) Regoledo di Perledo (LC)

Fondazione SACRA FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Residenza Sanitario Assistenziale per Anziani
(R.S.A.) - Regoledo

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Servizi forniti
   a. Prestazioni socio sanitarie
   b. Attività socio assistenziali
   c. Attività sociali e animative
   d. Interventi di servizio sociale
   e. Altri servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Costi
   a. Contributo fondo sanitario regionale
   b. Retta sociale per posto accreditato a contratto e in regime di solvenza
   c. Prestazioni comprese nella retta
   d. Prestazioni escluse dalla retta
10. Calendario e orari
11. Modalità di ammissione e dimissione
12. Sistema di valutazione della soddisfazione
13. Codice etico
14. Accesso agli atti amministrativi
15. Trattamento dati personali
16. Organizzazione degli spazi
17. Organizzazione del personale
18. Professionisti

1. DEFINIZIONE

La Residenza Sanitario Assistenziale per Anziani (RSA) di Regoledo di Perledo (LC) 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 recupero 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 varie esigenze.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità è "il prendersi cura" della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della persona, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela mediante la assistenza infermieristica 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno e assistenza medica diurna e reperibilità notturna e festiva, oltre alla presenza continuativa di personale di supporto.
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:

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

3. UTENTI

L'Unità accoglie soggetti di ambo i sessi, di norma di età = > 65 anni, non autosufficienti, con compromissioni a livello cognitivo e/o delle autonomie funzionali, con bisogni complessi di tipo sanitario, psicologico e sociale, tali da non essere assistibili a domicilio, la cui fragilità è determinata dall'appartenenza alle otto 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 medica/infermieristica continuativa e di interventi riabilitativi, accompagnate da un alto livello di prestazioni socio-

assistenziali, modulate in base a un modello organizzativo fondato sulla centralità della persona anziana.
La RSA è accreditata e contrattualizzata per 55 posti letto.

4. STATUS GIURIDICO

Avendo certificato il possesso di standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritte dalla dgr 7435 del 14 dicembre 2001, la RSA è autorizzata al funzionamento con determina asl (ora ats) n. 84 del 13.2.2009 ed è accreditata dalla regione Lombardia con dgr 13633/03 e dgr 6212 del 19/12/2007.

5. 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, se in grado, o dei suoi rappresentanti legali o dei familiari.
In coerenza con la classe di fragilità vengono garantite:

- attività socio-sanitarie riabilitative;
- attività socio assistenziali;
- attività sociali e animative.

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base del Progetto Individuale e registrate nel Fascicolo Personale.
Il Progetto Individuale di ogni ospite viene elaborato entro il primo mese dall'ammissione ed è semestralmente verificato e continuamente aggiornato sulla scorta delle variazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite, a cura dell'équipe pluriprofessionale.
Entro la prima settimana dall'ingresso viene elaborato un primo Progetto da ritenersi provvisorio.

6. SERVIZI FORNITI

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 e compensazione
- valutazioni funzionali (postura, stazione eretta, deambulazione, deglutizione, respirazione)
- interventi riabilitativi di mantenimento e/o riattivanti
- prevenzione del contagio da malattia trasmissibili secondo normative vigenti e protocolli in essere
- prevenzione di danni secondari
- richiesta di esecuzione di esami di laboratorio e strumentali, tramite Servizio Sanitario Nazionale
- richiesta di visite specialistiche, tramite Servizio Sanitario Nazionale

- diagnosi e cura delle patologie intercorrenti
- fornitura di farmaci
- fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, urocontrol, cateteri vescicali)
- fornitura di presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito)
- fornitura di ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine) personalizzati, e per uso continuativo.

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 o in taluni casi dal medico di struttura. L'ausilio prescritto è di proprietà ATS e dato in uso all'assistito; se l'assistito partecipa alla spesa di acquisto ne diventa proprietario.
La prescrizione dei farmaci per gli ospiti nei posti accreditati non a contratto è a carico del Medico di Medicina Generale.

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 diurna e notturna finalizzate a:

- sicurezza personale;
- mantenimento delle competenze e delle autonomie;
- recupero di capacità residue;
- prevenzione del deterioramento e/o della involuzione.

L'operatività fa riferimento a linee guida, protocolli e procedure consolidate.

c. Attività sociali e animative

- Attività e proposte ricreative relazionali
- attività e proposte espressive-culturali
- possibilità di partecipazione a spettacoli
- possibilità di uscite sul territorio e gite
- possibilità di vacanze organizzate.

Questi interventi sono orientati a dare senso al tempo vissuto nella RSA, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali. Nella stagione estiva la RSA offre l'opportunità di fruire di soggiorni presso le proprie strutture site in località climatiche.

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;

- colloqui di supporto a ospiti e familiari.

e. Altri servizi

Servizi extra retta

In allegato sono elencati i servizi extra retta e le relative tariffe. Tali servizi possono essere attivati previo accordo con il responsabile/coordinatore di unità.

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, ecc., oltre al lavaggio, etichettatura, rammendo degli indumenti personali.
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 e la loro identificazione è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati.

Si sconsiglia la dotazione di capi in pura lana, vista la difficoltà del lavaggio delicato in struttura comunitaria per motivi igienici. La Fondazione non risponde per il deterioramento di tali capi.
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 € 10,00 giornaliere; l'importo di € 4,00 giornaliere 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 assicurato gratuitamente ogni due mesi il taglio dei capelli e giornalmente o all'occorrenza il taglio della barba, che viene effettuato dagli operatori impegnati nell'assistenza diretta; su richiesta, e con partecipazione di spesa, vengono forniti interventi aggiuntivi quali messa in piega, colore, ecc… La struttura assicura il servizio di pedicure (non curativa) attraverso la presenza di personale qualificato. Il servizio viene offerto a tutti gli anziani, su segnalazione del medico/infermiere, con partecipazione di spesa.

Servizio di trasporto

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture prescritti dai medici di Fondazione, vengono mezzi a disposizione l'autista e l'automezzo, mentre è richiesto ai familiari l'accompagnamento. Ove necessario il trasporto con servizio esterno il costo sarà a carico della Fondazione.

I trasporti con ambulanza al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione, per espletare procedure amministrative e/o previdenziali o decisi autonomamente dall'ospite o dal familiare, sono a carico dell'ospite.
In considerazione della lontananza della struttura da stazioni di passaggio dei mezzi pubblici, è possibile richiedere il servizio navetta gratuito dal lunedì al venerdì per accompagnare i visitatori sprovvisti di automezzo proprio, dietro richiesta e programmazione.

Servizio di pranzo per i familiari

Per i familiari e i visitatori è possibile consumare il pranzo insieme ai propri congiunti o degenti presso la struttura ogni giorno, dietro prenotazione da effettuare entro le ore 10.00.

Servizio religioso

- Assistenza spirituale
- S. Messa

La R.S.A. assicura il servizio religioso cattolico, con la presenza di un sacerdote e dalle Suore della congregazione di San Filippo Neri.
Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente e dai suoi familiari.

Volontariato

La Fondazione promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività animative, ricreative, culturale e religiose 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 sono inseriti nei 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
La RSA intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti.

Servizi per svago e comfort

Sono a disposizione degli ospiti libri e riviste, collocati in una piccola biblioteca situata nel Salone Polifunzionale a piano terra, oltre a un quotidiano locale. É inoltre possibile avere, tramite abbonamento personale,
quotidiani e riviste varie. Al piano terra della RSA è accessibile come parte comune un locale di soggiorno munito di distributore di bevande calde e fredde. Sono inoltre presenti spazi di soggiorno destinati all'incontro con i familiari.

Custodia di valori

Per soddisfare le esigenze di ciascun assistito, in collaborazione con il Responsabile dell'Unità e successivamente all'esplicita richiesta da parte della famiglia, si può procedere all'apertura di un conto interno finalizzato alla copertura delle piccole spese personali.
Presso la sede di Cesano Boscone è disponibile una cassa interna per la custodia di denaro degli ospiti. Le somme che i legali rappresentanti o i familiari intendono affidare alla Fondazione per la consegna ai singoli ospiti possono essere introitate solamente attraverso il Servizio Tesoreria, mediante versamento su c.c. postale o bancario, e date in cura al Gestore della Cassa Economale della Sede. Gli estremi per i versamenti possono essere richiesti alla Segreteria della Filiale.
La Fondazione ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore. Può rifiutarsi di ricevere soltanto oggetti pericolosi o che considerate le condizioni di gestione dell'unità in cui l'Ospite è accolto, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.
La Fondazione può esigere che la cosa consegnata sia contenuta in un involucro chiuso e sigillato. La Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nella Unità o che gli ospiti custodiscano personalmente.

Servizio amministrativo

Il personale amministrativo si occupa della corretta gestione amministrativa e finanziaria dell'Ente.
Offre all'Ospite ed alle sue familiari informazioni inerenti i servizi erogati nella struttura e supporta gli Ospiti privi di sostegno familiare nello svolgimento di attività al di fuori della vita in residenza (acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti etc.).
L'ufficio, per esigenze organizzative, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 ed il sabato solo su appuntamento.

URP e Servizio amministrativo

Il personale amministrativo si occupa della corretta gestione amministrativa e finanziaria dell'Ente.
Offre all'Ospite ed ai suoi familiari informazioni inerenti i servizi erogati nella struttura e supporta gli Ospiti privi di sostegno familiare nello svolgimento di attività al di fuori della vita in residenza (acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti etc.).
L'URP è aperto al pubblico per informazioni di carattere generale dal lunedì alla domenica dalle 09.00 alle 15.00. Le pratiche amministrative vengono gestiti nei gironi feriali dal lunedì al venerdì.

7. GIORNATA TIPO

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

7.00 - 11.45	Sveglia nel rispetto dei ritmi individuali compatibilmente con le esigenze organizzative e operative Prestazioni sanitarie a digiuno previste e/o necessarie Igiene della persona Terapie e medicazioni Distribuzione della colazione dalle ore 8,30 alle 9,30 Mobilizzazioni in poltrona, carrozzina Visite mediche programmate o di necessità per esigenze particolari Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite Preparazione per il pranzo
11.45 - 13.00	Pranzo e somministrazione terapie
13.00 - 17.30	Igiene dopo il pranzo (mani, viso, bocca, cambio pannoloni) Riposo pomeridiano per chi lo desidera o per chi ne trae vantaggio Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite Break pomeridiano
17.30 - 19.00	Preparazione per la cena Somministrazione di terapie serali Cena
19.00 - 21.00	Igiene Preparazione per il riposo notturno
21.00 - 7.00	Riposo notturno Durante la notte sono assicurati il controllo attivo da parte del personale e tutti gli interventi in base alle necessità di ogni singola persona.

8. RISTORAZIONE

Il menù segue il tempo delle stagioni invernale ed estiva ed è formulato con programmazione giornaliera; ogni otto settimane il menù stagionale si ripete. Ogni domenica, il pranzo termina con un dolce al cucchiaio o con una fetta di torta.
La programmazione dei pasti è esposta settimanalmente nei nuclei.
La definizione delle diete e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio medico. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e vengono offerte alternative fisse per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e/o dietetici.

Solo con autorizzazione da parte della Direzione Medica, in particolari situazioni cliniche è possibile assistere da parte dei famigliari durante i pasti.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30
- Pranzo dalle ore 11.45 alle 12.45
- Break pomeridiano dalle ore 16.00 alle 16.30
- Cena dalle ore 17.30 alle ore 19.00.

A Natale, al Primo dell'Anno, all'Epifania, a Carnevale, a Pasqua e a Ferragosto, sono offerti pranzi tipici speciali.

9. 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).

b. Retta sociale

La quota sociale a titolo di compartecipazione alla spesa è stabilita dal 01/05/2026 in € 80,00 giornaliere; eventuali variazioni saranno comunicate agli interessati.
La fatturazione è anticipata rispetto al mese di competenza.
In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'assistito.

c. Prestazioni comprese nella 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. Prestazioni escluse dalla retta

La retta non comprende:

- le spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- le spese derivanti da altre attività complementari programmate (gite, uscite, soggiorni marini, pellegrinaggi, ecc.);
- le spese derivanti dalla fruizione del servizio di parrucchiere per prestazioni diverse dal taglio dei capelli bimestrale, su richiesta dell'ospite;
- le prestazioni del podologo;
- le spese derivanti da necessità specifiche e personali dei singoli ospiti
- i costi derivanti dall' assistenza durante i ricoveri ospedalieri;

- il servizio socio assistenziale di cura del sé, per il quale viene richiesta una contribuzione a titolo di partecipazione alle spese;
- il servizio di trasporto tramite servizio esterno (vedi punto 6, altri servizi).

e. 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.

f. 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

La RSA è funzionante tutti i giorni dell'anno, senza alcuna interruzione.
Gli ospiti possono ricevere visite liberamente durante l'arco della giornata, (preferibilmente dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30) festivi compresi, preferibilmente nelle aree comuni della struttura poste al piano terra. É comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali. In situazioni di necessità, è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione dei Responsabili.
É possibile ricevere telefonate nel nucleo con apparecchio cordless.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Modalità di ammissione

Le domande di ammissione devono essere presentate al Servizio Sociale della Struttura dal familiare o tramite i Servizi sociali di zona, mediante la compilazione dell'apposita modulistica.
È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione **www.sacrafamiglia.org/Modulistica**
È prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte della Referente Sociale, e di avere ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.
La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o da suo legale rappresentante o familiare, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata dalla Direzione della RSA, che si avvale della collaborazione dei componenti dell'Équipe

Pluriprofessionale, la quale esprime parere di idoneità e definisce l'assegnazione al Nucleo della RSA ritenuto più appropriato per necessità assistenziale e attitudini relazionali del richiedente.
In caso di idoneità la domanda verrà automaticamente inserita nella lista d'attesa, l'esito negativo invece sarà comunicato all'utente, famiglia e/o Ente Locale dal Servizio Sociale entro 30 giorni. La lista è gestita dalla Referente Sociale che, a fronte di disponibilità di posto, procede secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.
Poiché la retta sociale è la medesima sia per i posti a contratto che per i posti in solvenza viene predisposta un'unica lista di attesa gestita dalla Referente per i Sevizi Sociali che a fronte di disponibilità di posto, procede secondo i criteri di precedenza per la gestione della lista d'attesa sotto riportati:

- residenza nei comuni di Perledo e Varenna;
- residenza nei comuni dell'ambito di Bellano;
- residenza nei comuni della provincia di Lecco;
- personale dipendente della Fondazione o ex dipendenti e loro familiari, fino al secondo grado di parentela, compresi i familiari del coniuge convivente.
- in considerazione della specificità della storia e dell'esperienza della struttura, viene riservata la priorità nella lista d'attesa in RSA persone anziane affette da disabilità intellettiva dalla nascita.

Un oggettivo stato di urgenza sanitario o sociale valutato dall'equipe o la gestione presso altre UdO della filiera di Fondazione Sacra Famiglia che necessitano un cambio di setting di cura (CDOM, Cure Intermedie, RSA APERTA ecc) può determinare una priorità di accesso; allo stesso modo se il posto disponibile non risponde alle esigenze e alle condizioni sociosanitarie del soggetto richiedente, verrà valutato un rinvio in lista d'attesa.

Dalla comunicazione della disponibilità del posto alla sua occupazione non devono intercorrere più di 3 giorni lavorativi.

Al momento della comunicazione per l'ingresso dell'anziano in RSA, un rifiuto da parte dell'interessato fa perdere la priorità; la rinuncia alla seconda chiamata dà seguito all'archiviazione della domanda. In seguito la richiesta di ricovero dovrà essere nuovamente ripresentata.

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).
Contestualmente il personale amministrativo provvederà alla revoca del medico di medicina generale e all'assegnazione di un medico di struttura solo per gli ospiti accolti sui posti letto a contratto.
Al momento dell'ingresso viene accolta dall'équipe 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;
- l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa, ecc.;
- 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 e interessi personali;
- le aspettative, le richieste, le opinioni che si ritiene di voler render note.

Viene successivamente definito il Nucleo di appartenenza. Tale Nucleo, così come la camera e il posto letto, non sono da considerarsi definitivi. Su valutazione dell'équipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di camera/nucleo suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.
All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI) entro 30 giorni dall'ingresso 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 invianti, si potrà procedere alle dimissioni.
Il Progetto Assistenziale Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le variazioni delle condizioni dell'ospite, e discusso e concordato con la 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.

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.
É possibile la permanenza dei familiari nelle ore notturne in caso di particolari condizioni cliniche, previo accordo con il Medico Responsabile dell'Unità. Le uscite devono sempre essere preventivamente concordate con il Responsabile dell'Unità.
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 RSA)

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile del Nei periodi di assenza a qualunque motivo dovuti, dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta; le assenze per vacanze o rientri in famiglia non potranno comunque superare i 30 giorni complessivi annui.
Dal 31° giorno in poi, in assenza di ulteriori accordi specifici e a fronte di motivazioni che non compromettano il percorso di continuità di cura, per utenti storici in salvaguardia ex DGR 5000/2007 verrà richiesto il pagamento di una quota aggiuntiva alla retta determinata nella seguente misura:
dal 31° giorno al 40°, in assenza di ulteriori accordi specifici e a fronte di motivazioni che non compromettano il percorso di continuità di cura, oltre al 100% della retta, verrà richiesta una ulteriore quota pari ad € 32,00/die
dal 41° giorno, in assenza di ulteriori accordi specifici e a fronte di motivazioni che non compromettano il percorso di continuità di cura, verrà esposta una ulteriore quota pari ad € 32,00/die
Non rientrano in tale regolamentazione le assenze per ricoveri ospedalieri. In ogni caso, a partire dal 31° giorno di assenza nell'anno, ed in assenza di ulteriori accordi specifici e a fronte di motivazioni che non compromettano il percorso di continuità di cura, Fondazione Istituto Sacra Famiglia si riserva comunque la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano i presupposti per il raggiungimento degli obiettivi dei piani individuali.
Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e gestititi 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, ecc.).

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.

Dimissioni (Regolamento RSA)

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
- lesione del rapporto fiduciario tra ospite/famigliari e personale della struttura, in qualsiasi modo determinatosi

In caso di trasferimento in altra struttura, l'Unità si attiverà, in collaborazione con la struttura ricevente ed i servizi territoriali, per agevolare l'inserimento.

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.
In caso di richiesta di copie di parti della documentazione contenuta nel FaSAS o dell'intero fascicolo, lo stesso verrà rilasciato, previa richiesta formale secondo la modulistica, inoltrata al Servizio Sociale entro 30 giorni al costo di 30 euro da parte di aventi diritto (l'ospite, il suo referente legale (Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno), gli eredi legittimi o autorizzati dal "de cuius" nelle disposizioni testamentarie, persona in possesso di delega scritta dell'Ospite o del suo referente legale.)

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato a 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 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 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

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.

14. 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 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.

15. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia 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 Istituto Sacra Famiglia. 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. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Standard strutturali

La RSA 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

La R.S.A. ha sede in un edificio storico costruito in origine come albergo, oggi completamente ristrutturato secondo gli standard della Regione Lombardia. L'edificio è immerso nel verde, dotato di aree di parcheggio ed ubicato in frazione Regoledo del Comune di Perledo (LC), Strada del Verde n. 11, in splendida posizione panoramica.
L'Unità Operativa si articola in tre Nuclei abitativi (Nucleo 2, 6, 7) per un totale di 55 posti letto accreditati di cui 5pl solventi. Il complesso è dotato di impianto di ricircolo aria primaria, dei dispositivi per la sicurezza, di impianto di diffusione sonora.

17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

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'équipe stessa ha individuato nella stesura del Progetto Individuale.

Si tratta di personale dedicato, ovvero di personale che opera solo nell'Unità, identificabile dal cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, il nome, cognome, qualifica e numero di matricola.
Tutto il personale risponde al Direttore della Sede e ai Coordinatori. I medici, il personale infermieristico e riabilitativo fanno riferimento, per gli aspetti clinici e igienistici, al Direttore Medico delle Sedi Lecchesi.
Le risorse professionali presenti nella RSA consentono di offrire livelli di assistenza in ottemperanza agli standard previsti dalla Regione Lombardia.
L'assistenza medica e infermieristica è garantita 24 ore al giorno.

18. PROFESSIONISTI

Nella RSA di Regoledo sono presenti i seguenti profili professionali:

- Direttore
- Coordinatori: operativo/gestionale e socio-educativo
- Direttore Medico
- Medici (Medico Internista, Geriatra, Fisiatra, Psichiatra)
- Coordinatore Infermieristico
- Referente Sociale
- Infermieri Professionali
- Terapisti della Riabilitazione
- Animatori
- Educatori
- Tecnici specializzati (osteopata, Laureato in scienze motorie)
- Ausiliari socio-assistenziali/Operatori Socio-sanitari.

COME RAGGIUNGERCI

SEDE DI REGOLEDO

Strada del Verde, 11
23828 Perledo (LC)
Tel. 0341 814.111
E-Mail: regoledo@sacrafamiglia.org - inferm.regoledoadi@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONE

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)
Tel.: centralino 02 45.677.1
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

IN AUTOMOBILE:

da Varenna imboccando la strada provinciale per Esino Lario al bivio di Regolo seguire le indicazioni per Regoledo - Gittana

CON I MEZZI PUBBLICI:

- linea Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria Varenna-Perledo, quindi servizio taxi
- Con il servizio navetta: è stato organizzato un servizio navetta gratuito dal lunedì al venerdì su prenotazione per accompagnare i visitatori sprovvisti di automezzo.

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 RSA è regolamentato con DGR 7435 del 14 Dicembre 2001.

ALLEGATI

- Servizi extra retta
- Menù tipo
- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione *(da non compilare)*
- Modulo segnalazioni
- Carta dei diritti della persona anziana

SERVIZI EXTRA RETTA				
I seguenti servizi vengono attivati in accordo con il Responsabile della struttura.				
SERVIZIO		**IMPORTO RICHIESTO**	**SPECIFICHE TARIFFA**	**NOTE**
tutte le sedi	Accompagnamento in ospedale giornata intera (per visite, esami, terapie)	**200,00 €**	forfettario per presenza per intero turno diurno di n. 1 operatore (8 ore)	
	Accompagnamento in ospedale < 8 ore	**26,00 €**	costo orario per accompagnamenti di durata inferiore al turno giornaliero (< 8 ore)	
	Auto per accompagnamento in ospedale utente deambulante	**0,69 €**	rimborso chilometrico	Valore medio da definire in base all'auto utilizzata

ESEMPIO MENU INVERNALE

GIORNO	PRANZO	CENA
LUNEDI'	ZUPPA DI VERDURE POLENTA E GORGONZOLA ARISTA AI FUNGHI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE CAFFE'	CREMA DI LEGUMI TARKI/CAPRINO COSTE AL GRANA FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE
MARTEDI'	PASTA AL POMODORO FILETTO PATATE AL FORNO PESCA SCIROPPATA CAFFE'	RAVIOLINI IN BRODO PHILADELPHIA/SALAME COTTO TRIS DI VERDURE GRIGLIATE FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE
MERCOLEDI'	RISOTTO INVOLTINI DI POLLO SPINACI ALL'OLIO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE CAFFE'	CREMA DI ASPARAGI BRESAOLA/UOVA SODE PURE' FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE
GIOVEDI'	PASTA ALL'AMATRICIANA REALE ARROSTO CAROTE AL PREZZEMOLO BUDINO CAFFE'	MINESTRA DI PASTA MOZZARELLA/PROSCIUTTO COTTO FAGIOLINI ALL'OLIO FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE
VENERDI'	TROFIE AL PESTO BASTONCINI DI PESCE BROCCOLETTI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE CAFFE'	CREMA DI PORRI CON CROSTINI TORTA SALATA/EMMENTHAL ZUCCHINE FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE
SABATO	PASTA ALLA NORMA ARROSTO DI CONIGLIO ERBETTE ALL'OLIO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE CAFFE'	MINESTRA DI RISO E PREZZEMOLO BRIE/BOLOGNA BARBABIETOLE FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE
DOMENICA	CRESPELLE ALLE VERDURE POLLO ARROSTO PURE' TORTA CAFFE'	PANCOTTO INVOLTINI CALDI DI PROSCIUTTO/TALEGGIO PISELLI FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE

SONO SEMPRE DISPONIBILI LE SEGUENTI ALTERNATIVE

PRIMA PORTATA: **CAPELLI D'ANGELO/PASTA/RISO IN BIANCO O AL POMODORO, PASTINA**
SECONDA PORTATA: **BOLLITO DI MANZO, POLLO BOLLITO,HAMBURGER DI POLLO O MANZO, AFFETTATI E FORMAGGI VARI**
CONTORNO: **VERDURE FRESCHE DI STAGIONE**

PER GLI OSPITI DISFAGICI I PASTI SONO OMOGENEIZZATI

ESEMPIO MENU ESTIVO

GIORNO	PRANZO	CENA
LUNEDI'	PASTA TRICOLORE CORDON BLEU VERDURE GRIGLIATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	VELLUTATA DI PORRI RICOTTA/BRESAOLA CAROTE FRUTTA COTTA/FRESCA
MARTEDI'	CANNELLONI DI MAGRO PETTO DI POLLO PISELLI PESCHE SCIROPPATE	PASSATO DI VERDURA TARKI/CAPRINO ERBETTE FRUTTA COTTA/FRESCA
MERCOLEDI'	PASTA AI BROCCOLI ARROSTO PATATE PREZZEMOLATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	MINESTRONE DI RISO UOVA SODE/SALAME POMODORI FRUTTA COTTA/FRESCA
GIOVEDI'	RISO BIANCO PIZZA / SIMMETHAL INSALATA MISTA FRUTTA FRESCA DI STAGIONE BUDINO ALLA VANIGLIA	CREMA DI ZUCCHINE PROSCIUTTO COTTO/TALEGGIO FINOCCHI FRUTTA COTTA/FRESCA
VENERDI'	PASTA AL SALMONE TROTA CIME DI RAPA FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	DITALINI CON CANNELLINI CAPRINO/BOLOGNA CAROTE AL BURRO FRUTTA COTTA/FRESCA
SABATO	PASTA POMODORO E RICOTTA ARISTA AI FUNGHI PURE' FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	ZUPPA DI VERDURA ASIAGO/BRESAOLA SPINACI FRUTTA COTTA/FRESCA
DOMENICA	LASAGNE ALLE VERDURE CONIGLIO AL FORNO CAROTINE BABY FRUTTA FRESCA DI STAGIONE GELATO	MINESTRA PRIMAVERA PROSCIUTTO COTTO/EMMENTHAL FAGIOLINI ALL'OLIO FRUTTA COTTA/FRESCA

SONO SEMPRE DISPONIBILI LE SEGUENTI ALTERNATIVE

PRIMA PORTATA: **CAPELLI D'ANGELO/PASTA/RISO IN BIANCO O AL POMODORO, PASTINA**
SECONDA PORTATA: **BOLLITO DI MANZO, POLLO BOLLITO,HAMBURGER DI POLLO O MANZO, AFFETTATI E FORMAGGI VARI**
CONTORNO: **VERDURE FRESCHE DI STAGIONE**

PER GLI OSPITI DISFAGICI I PASTI SONO OMOGENEIZZATI

UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALI

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

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 sanitario-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 sanitario-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 sullo stato di salute 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 sullo stato di salute 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

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 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

21. 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

22. 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

23. 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

24. 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

25. 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

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

◯ Si ◯ No

27. Come valuta la qualità del Servizio Lavanderia?

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

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 _____

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

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