

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitario Assistenziale per anziani (RSA) San Luigi Cesano Boscone (MI)

Fondazione SACRA FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Residenza Sanitario Assistenziale per Anziani (RSA) - San Luigi Cesano Boscone

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
   c. Comprensività della retta
   d. Non comprensività della retta
   e. Deposito cauzionale
   f. Rilascio della certificazione delle rette a fini fiscali
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
19. RSA aperta

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

La Residenza Sanitario Assistenziale è un'unità d'offerta residenziale rivolta a soggetti anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui.
Fornisce prestazioni sanitarie assistenziali e di mantenimento funzionale e sociale.
La RSA non è solo luogo di cura e assistenza, ma un luogo di vita che offre ospitalità in una struttura confortevole, accogliente e tecnicamente adatta a soddisfare le esigenze degli anziani presenti.
La R.S.A. San Luigi ha sede in un edificio di complessivi 7000 mq all'interno della Fondazione Sacra Famiglia ETS in Piazza Monsignor Moneta 1, Cesano Boscone (Mi).
É accreditata con il Sistema Sanitario Regionale per 80 posti letto (SCIA del 31.01.2018).

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 personalità, la socializzazione, il mantenimento delle capacità psicofisiche, sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela.
In coerenza col livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

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

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

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

3. UTENTI

L'Unità accoglie soggetti di ambo i sessi, di norma di età = > 65 anni, non autosufficienti, affetti da gravi compromissioni funzionali dal punto di vista sia fisico che cognitivo, non curabili a domicilio, la cui fragilità è determinata dall'appartenenza alle 8 classi del sistema SOSIA riportate in ciascun fascicolo personale.
Si tratta di persone con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che hanno bisogno di assistenza medico/infermieristica continuativa e di interventi di mantenimento accompagnate da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali.

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

L'Unità continua ad ospitare utenti provenienti dall'IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme di salvaguardia regionale (DGR 5000/07); tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'Unità a regime e modalità di remunerazione proprie.

4. STATUS GIURIDICO

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

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 e delle famiglie.
Vengono garantite:

- attività sociosanitarie e attività riabilitative di mantenimento;
- attività assistenziali;
- attività sociali e animative nelle ore mattutine

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base del Progetto Individuale e registrate nel Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) Elettronico con portale Advenias. Il Progetto Individuale di ogni persona ospitata viene elaborato in via provvisoria entro la prima settimana dall'ingresso mentre entro il primo mese dall'ammissione, e stilato quello definitivo verificato periodicamente (almeno ogni 6 mesi) ed aggiornato sulla scorta delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute del soggetto, a cura dell'équipe pluriprofessionale.

6. SERVIZI FORNITI

a. Prestazioni socio sanitarie

- Controlli sistematici e periodici dello stato di salute, tra cui valutazione dello stato nutrizionale, del rischio di ulcere da decubito, del rischio di cadute, e interventi di prevenzione;
- valutazioni funzionali (postura, stazione eretta, deambulazione, deglutizione, respirazione);
- interventi riabilitativi di mantenimento definiti in esito di valutazione fisiatrica e declinati nel piano individuale;
- richiesta ed esecuzione di esami di laboratorio e strumentali, tramite Sistema Sanitario Nazionale;
- richiesta ed esecuzione di visite specialistiche, tramite Sistema Sanitario Nazionale. **Per l'accompagnamento alle visite è richiesta una collaborazione del famigliare**
- diagnosi e cura delle patologie intercorrenti;
- prevenzione del contagio da COVID-19, secondo normativa specifica;
- fornitura di farmaci;
- fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, urocontrol);

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

- fornitura di presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (es. materassi e cuscini antidecubito) sulla base di valutazione multiprofessionale;
- fornitura di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine bascule).

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 Sacra Famiglia ETS, eventualmente con l'aiuto del tecnico ortopedico. Il Fisiatra avvia la pratica e la fornitura avviene tramite l'ASST competente per territorio.
L'ausilio prescritto è concesso in uso all'assistito; se l'assistito partecipa alla spesa di acquisto ne diventa proprietario.

b. Attività socio assistenziali

- Assistenza compensativa e o sostitutiva nelle attività della vita quotidiana (mobilizzazione, deambulazione, cura dell'igiene personale e dell'aspetto, alimentazione, abbigliamento, ecc.), in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate.
- Assistenza tutelare finalizzata alla sicurezza personale e al mantenimento delle competenze e delle autonomie possedute, in relazione a quanto previsto nel PAI.
  L'operatività fa riferimento a linee guida, protocolli e procedure consolidate.

c. Attività sociali e animative

Nel corso dell'anno fondazione organizza iniziative di tipo ricreativo ed animativo.
Le proposte animative e ricreative sono concentrate nella fascia mattutina per lasciare al pomeriggio spazio di relazione con i propri famigliari.
La possibilità di partecipare è determinata dall'opportunità di usufruirne da parte di ogni singolo ospite rispetto alle capacità e abilità possedute.

d. Interventi sociali

- Colloquio con l'Ospite e con i suoi familiari prima dell'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 e Istituzioni;
- colloqui periodici o al bisogno in reparto con l'equipe di cura;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione.

e. Altri servizi

Servizio socio-assistenziale di cura di sé

Il pacchetto "Cura del se" rientra tra i servizi aggiuntivi (extra retta) e comprende alcune componenti quali: gestione del guardaroba, etichettatura, lavaggio della biancheria personale,

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

piccoli rammendi, creme idratanti, deodoranti, spazzolini da denti, pettini, rasoi da barba.

Il servizio lavanderia è centralizzato ed è utilizzato sia per la biancheria personale degli assistiti che per la biancheria dell'unità. L'acquisto degli indumenti personali è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati

Per l'anno in corso, per il Servizio Socio Assistenziale di Cura di Sé viene richiesto, a titolo di contribuzione ai costi, un importo di € 10,00 giornaliere; l'importo è pari ad € 4,00 giornaliere per tutti coloro che già corrispondono rette superiori a € 50,00/die
Gli importi sono da intendersi forfettari e comprensivi di IVA se dovuta.

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. Sono state introdotte procedure di sanificazione ambientale specifiche relative al covid-19, sia nel quotidiano che al bisogno.

Servizio di parrucchiere/podologo

A tutti gli assistiti è garantito gratuitamente il taglio di capelli con la presenza periodica di personale dedicato. Eventuali servizi aggiuntivi (tinte, messe in piega, permanenti, ecc.) sono forniti con assunzione del relativo costo da parte degli assistiti/familiari/legali rappresentanti.
Il taglio delle unghie e della barba è a cura degli operatori impegnati nell'assistenza diretta.
L'Unità garantisce inoltre un servizio di podologo attraverso la presenza di personale qualificato.
Il servizio viene offerto agli assistiti su segnalazione.

Servizio religioso

- Assistenza spirituale
- S. Messa
- Catechesi

La Fondazione assicura il servizio religioso cattolico, curato dai frati cappuccini e dalle suore volontarie di S. Maria Bambina; nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente o dai suoi familiari.

Servizio volontariato e Servizio civile

La Fondazione promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività animative, ricreative e culturale dedicate ai propri assistiti. Presso la Sede di Cesano Boscone è istituito un Servizio Volontariato che accoglie le richieste di coloro che vogliono proporsi e coordina tutte le forme di volontariato, sia di singole persone che di gruppi o associazioni, che operano nell'ente. Il Servizio Volontariato coordina anche i giovani del Servizio Civile che, per l'anno in corso, sono inseriti in nuovi progetti da sviluppare nella sede e nelle Filiali della Fondazione. Anche i giovani, come i volontari, in base al progetto prescelto, partecipano alla realizzazione di attività culturali, sportive, animative e di socializzazione nei contesti territoriali individuati, con affiancamento al personale dedicato.
Nella RSA sono presenti volontari sia in forma singola che associata.

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

Servizi per svago e comfort

È a disposizione delle persone ospitate una piccola biblioteca posta al piano -1. Si favorisce la consegna d quotidiani o riviste alle quali i singoli siano eventualmente abbonati. Ad ogni piano è accessibile un locale munito di distributore di bevande calde e fredde fruibile sia dagli anziani che dai loro familiari.

Custodia valori

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

7. GIORNATA TIPO

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

7.00 - 11.45	La sveglia, compatibilmente con le esigenze operative e organizzative, si realizza nel rispetto delle abitudini e dei ritmi dei singoli Ospiti. Igiene personale nel rispetto dell'autonomia residua, facilitando o promuovendo l'iniziativa personale degli Ospiti. Minzione e alvo guidati, finalizzati al contenimento della disabilità nel controllo degli sfinteri. Cambio pannoloni secondo orari prestabiliti e al bisogno. Prima colazione in sala da pranzo o in camera, in base alle condizioni di salute dell'Ospite e nel rispetto delle sue abitudini. Attività medica e infermieristica (visite mediche, somministrazione terapie, medicazioni, ecc.). Mobilizzazione e deambulazione assistita. Attività riabilitativa e terapie fisiche secondo prescrizione medica-fisiatrica. Attività strutturate e di animazione rapportate al livello residuo di abilità cognitive e funzionali di ogni singolo ospite.
12.00 - 13.00	Eventuale accesso ai servizi igienici, igiene delle mani, lettura del menù. Pranzo e somministrazione terapie La consumazione del pranzo avviene in ambiente comune (sala da pranzo). Solo in caso di indisposizione dell'Ospite o di particolari esigenze o disturbi del comportamento il pasto viene servito in camera di degenza.
13.00 - 18.00	Igiene dopo il pranzo (mani, viso, igiene bocca) minzione e alvo guidati. Cambio pannoloni Riposo pomeridiano secondo indicazioni o necessità Attività animative/occupazionali quando presente personale dedicato Merenda Preparazione per la cena.

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

18.00 - 19.00	Cena (in sala da pranzo o in camera) e somministrazione terapie.
19.15 - 21.00	Igiene e preparazione per il riposo notturno.
22.00 - 7.00	Controllo e assistenza notturna attiva da parte del personale e tutti gli interventi in base alle necessità.

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

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

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

9. OSTI

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 retta per tutte le RSA gestite direttamente dalla Fondazione Sacra Famiglia ETS a titolo di compartecipazione alla spesa è definita annualmente.
A partire dall' 01/05/2026 la retta è pari a € 87,00/die, eventuali variazioni, stabilite anche in corso d'anno, saranno comunicate agli interessati.
La fatturazione è anticipata rispetto al mese di competenza.
Le rette vengono definite e comunicate al sottoscrittore del contratto così come in esso dettagliato.
In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'assistito.

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

N.B. L'unità continua ad ospitare utenti provenienti dall'IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale, tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione particolari. Tali norme prevedono il prosieguo del ricovero mantenendo la maggior parte degli oneri a carico del Fondo Sanitario senza limiti di tempo con una quota a carico dell'ospite stabilita da Regione Lombardia con DGR XI/2672 del 16/12/2019, in € 18,50 giornaliere.

c. Comprensività della retta

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

d. Non comprensività della retta

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

- necessità specifiche e personali;
- organizzazione ed effettuazione di soggiorni di vacanza;
- altre attività complementari programmate;
- assistenza durante i ricoveri ospedalieri, visite esterne e ricoveri

Il servizio di trasporto al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione o trasferimenti per visite, esami, ricoveri non disposti dalla struttura è a carico dell'utente. L'unità a titolo di cortesia può fornire i riferimenti di alcune agenzie di trasporto, ma le famiglie sono libere di scegliere quello che ritengono adeguato alle loro esigenze.

I servi extra retta sono indicati nella tabella in allegato

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 Sacra Famiglia ETS 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.

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

10. CALENDARIO E ORARI

La RSA S. Luigi garantisce l'apertura per tutti i giorni dell'anno.
Gli anziani ospitati possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata festivi compresi. É comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali.
In caso di particolare necessità, è possibile la permanenza del familiare durante le ore notturne, previa autorizzazione del Responsabile di Unità.
Durante situazioni di Covid-19 le visite vengono organizzate secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Le domande di ammissione devono essere presentate direttamente all'Assistente Sociale della Direzione Sociale (DS) o tramite i Servizi Sociali della zona di residenza dell'anziano, mediante la compilazione dell'apposita modulistica.
È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione **www.sacrafamiglia.org**
La domanda compilata e sottoscritta dal Richiedente e/o dal Familiare o Legale Rappresentante, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata dalla Direzione competente, la quale esprime un parere di idoneità e decide l'assegnazione all'Unità ritenuta più appropriata.
Può essere quindi richiesta una visita alla struttura durante la quale vengono mostrati gli spazi di vita ed illustrato il loro utilizzo; in tal caso il Richiedente viene accompagnato da personale dell'Unità per una visita guidata previo appuntamento.
Entro 45 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, la Direzione Sociale comunica al richiedente, legale rappresentante, familiare l'esito della stessa.
Analogamente, ai sensi della Legge Regionale n. 3/2008 la Direzione Sociale informa il Comune di residenza del richiedente della domanda di ricovero.
In caso di idoneità all'ammissione ma in mancanza di posto disponibile, la domanda viene posta in lista di attesa presso la Direzione Sociale; la lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande.
In presenza di posto libero e, coerentemente con la sua posizione nella graduatoria di accesso, il richiedente viene chiamato dalla Direzione Sociale per l'ingresso.
L'ammissione in struttura è subordinata all'impegno scritto col quale il richiedente, i suoi familiari o legali rappresentanti si assumono l'onere e garantiscono il pagamento della retta.
Hanno la precedenza per l'ingresso in struttura le situazioni di fragilità sociale segnalate dal Servizio Sociale nonché i residenti del Comune nel quale l'unità d'offerta è situata, e gli utenti provenienti da altre unità della Fondazione.
Hanno altresì priorità i dipendenti ed ex dipendenti della Fondazione e di Casa di Cura Ambrosiana e loro famigliari qualora non già inseriti in altre strutture.

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

Presa in carico nell'Unità

La persona entra in struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento) presso la Direzione Sociale.
Al momento dell'ingresso la persona viene accolta dall'Équipe le cui figure di riferimento forniranno una serie una serie di informazioni riguardo a:

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

Nel corso del colloquio vengono inoltre raccolte informazioni relative a:

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

Il Nucleo di appartenenza, così come la camera, il posto letto, il posto a tavola non sono da considerarsi definitivi. **Su valutazione dell'équipe può essere decisa una diversa assegnazione di gruppo, suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.**
Allo stesso modo, sulla base di valutazione dell'équipe dell'Unità di appartenenza e parere della Commissione competente, può essere deciso il trasferimento di un soggetto da una R.S.A. ad un'altra, sempre all'interno delle Unità della Fondazione.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Individuale e la Pianificazione degli interventi (PAI).
Il Progetto Assistenziale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le necessità e presentato alla persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.
La persona e i suoi familiari vengono informati sul percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico in caso di importanti variazioni dello stato di salute o delle condizioni cliniche, diversamente possono chiedere colloqui al bisogno e periodico.
Il percorso di presa in carico si conclude, mediamente, nell'arco di 90 giorni, con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta e della famiglia.
Viceversa, qualora la struttura non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con la famiglia e/o i servizi sociali invianti, si potrà procedere al trasferimento ad altra R.S.A, qualora fosse possibile, o alle dimissioni.

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

Visite e uscite

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

I rientri in famiglia delle persone ospitate sono garantiti dal mattino dopo le pratiche igieniche alle 10.30 circa e non oltre le ore 20,00.

Le uscite devono sempre essere preventivamente concordate con il Responsabile dell'Unità e comunicate al personale in servizio.

È possibile la permanenza dei familiari nelle ore notturne in caso di particolari condizioni cliniche, previo accordo 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 di Unità in funzione di esigenze assistenziali del soggetto ed amministrative. I familiari sono pregati di rivolgersi sempre all'infermeria per eventuali comunicazioni di ordine sanitario e per ritirare l'eventuale terapia. Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze organizzate da altre strutture/associazioni, ecc., 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 annui.

Dal 31° giorno in poi, la Fondazione Sacra Famiglia ETS si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano ulteriori accordi con gli interessati.

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e 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.).

Per quanto non declinato all'interno della carta dei servizi si rimanda al regolamento dell'unità.

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. É a carico della Fondazione il costo dell'ambulanza necessaria al trasporto per ricoveri in emergenza o programmati dal Medico di Reparto

Trasferimenti

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

Eventuali trasferimenti ad altra unità possono essere proposti dall'équipe dell'unità di appartenenza sulla base della valutazione delle necessità dell'utente ed in coerenza con l'organizzazione della unità di appartenenza e di destinazione.
In tal caso le due équipe coinvolte provvedono ad un adeguato passaggio di consegne e all'accompagnamento dell'utente e della sua famiglia al fine di garantire la continuità del percorso di presa in carico.

Dimissioni

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

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

Alla dimissione viene consegnata una relazione riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/riabilitativi.
A tal fine le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta al Responsabile dell'Unità almeno quindici giorni prima di lasciare la struttura; qualora non venisse rispettato il tempo di preavviso, sarà richiesto il pagamento della retta per tale periodo fino al 15° giorno.
La dimissione dei soggetti provenienti dall'Idr ex art. 26 determina la perdita da parte loro delle condizioni di salvaguardia di cui alla DGR 5000/2007.

12.SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato 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
Qualità delle relazioni interpersonali
Qualità complessiva dell'unità
I risultati 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.

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

Ogni anno i risultati della valutazione di soddisfazione, cosi come i nuovi progetti e quelli conclusi vengono condivisi in equipe nei gruppi di lavoro e con le famiglie nelle riunioni annuali o periodiche.

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 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. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

La RSA San Luigi garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.
L'edificio è dotato di sei ascensori, di impianto di climatizzazione, di distribuzione gas medicali, di diffusione sonora, di dispositivi per la sicurezza. I quattro nuclei abitativi che lo compongono, sono dotati di cucina-tisaneria, salone, sala da pranzo, eventuale saletta incontro, infermeria,

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

studio medico, saletta operatori, guardaroba, sale igieniche attrezzate. Le camere da letto sono a due letti con bagno, con predisposizione di prese per telefono e TV.
Gli arredi rispondono ai criteri della moderna tecnologia applicata alle esigenze delle persone anziane non autosufficienti.
Regione Lombardia, in attuazione dell'art.2 Legge Regionale del 22/02/2017 è intervenuta con politiche di sviluppo tese a migliorare i propri livelli di sicurezza nell'erogazione dei servizi offerti. Tale norma autorizza l'erogazione di contributi per l'installazione di sistemi di videosorveglianza nelle aree comuni all'interno delle residenze per anziani e disabili della Lombardia.
Sul fine dell'anno 2018, tale sistema di videosorveglianza è stato installato presso la nostra residenza.

17. STANDARD GESTIONALI

All'interno della RSA opera una équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa e socio assistenziale. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, al raggiungimento degli obiettivi che l'équipe stessa ha individuato nella stesura del Progetto Assistenziale Individuale.
Il personale operante è identificabile mediante cartellino personale di riconoscimento.
L'assistenza medica è garantita 24 ore al giorno anche tramite il ricorso al servizio medico di reperibilità interno.
La RSA si avvale inoltre della consulenza di medici specialisti nelle branche sanitarie di ortopedia, oculistica, cardiologia, otorinolaringoiatria, odontoiatria, urologia, chirurgia ecc di Casa di Cura Ambrosiana o di altre strutture convenzionate col SSN.

18. PROFESSIONISTI

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

- Responsabile di unità
- Coordinatore gestionale e infermieristico
- Medici
- Medico fisiatra
- Infermieri
- Educatore /animatore
- Terapista della riabilitazione
- Operatori socio assistenziali (asa)
- Operatori socio sanitari (oss)

19. R.S.A. APERTA

La RSA aperta è un servizio che permette di erogare gli interventi di cui una persona anziana ha necessità direttamente al suo domicilio o presso la RSA: offre interventi di natura prioritariamente sociosanitaria finalizzate a supportare la permanenza al domicilio di persone

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

affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizioni di non autosufficienza.
È possibile accedere alle prestazioni contattando il numero verde **800 752 752**.

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
RSA S. Luigi - Tel. 02 45677.801 835

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 R.S.A. è regolamentato con DGR 7435 del 14 Dicembre 2001.

ALLEGATI

- Servizi extra retta
- Menu tipo
- Carta dei diritti della persona anziana
- 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

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

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

FONDAZIONE SACRA FAMIGLIA ETS
ESEMPIO Menù invernale

Lunedì 06	Spaghetti al pomodoro e basilico* Merluzzo alla mugnaia* (Tonno all'olio A) Fagiolini al vapore*	Crema di zucca* con pasta Crescenza (Brie A) Carote e piselli con cipolla *
Martedì 07	Polenta 300 gr Bruscitt Cavolo brasato	Pasta e lenticchie Pasticcio di patate* e taleggio Erbette all'olio*
Mercoledì 08	Mezze penne pomodoro e verdure* Praga al forno Cavolfiori all'olio*	Minestrone con orzo* Cosce di pollo* al forno (straccetti di pollo* alla salvia A) Finocchi freschi gratinati (Barbabietole A)
Giovedì 09	Pizza ½ porzione Pizza con doppia mozzarella Insalata verde	Passato di verdura* con pasta (con riso A) Platessa gratinata * Fagiolini lessi *
Venerdì 10	Risotto taleggio e spinaci* (Cannelloni di magro * per centri diurni e sormani) Sformato di zucca * Verza brasata	Pasta e patate* con pomodoro Tonno all'olio Fagioli cannellini prezzemolati
Sabato 11	Mezze maniche al pesto * Scaloppine di pollo al limone * Broccoli all'olio*	Minestrone* con pasta Affettato di tacchino (Salame A) Patate prezzemolate *
Domenica 12	Cannelloni di magro * Arrosto di vitello agli aromi Zucchine trifolate * Tronchetto al cioccolato (Crema cioccolato per frullati)	Raviolini in brodo Frittata con patate e cipolla * (Uova sode A) Tris di verdure *
Piatti fissi	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / fagiolini lessi Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / carote lesse Frutta fresca

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

A completamento del pasto vengono previsti pane e frutta.
Per qualsiasi informazione riguardo la presenza di allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione scritta che verrà fornita dal personale in servizio. È fatto obbligo al personale tenerla in luogo facilmente reperibile

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

FONDAZIONE SACRA FAMIGLIA ETS
ESEMPIO menù estivo

Lunedì 24	Gnocchi pomodoro e pesto* Spinacine* di pollo Fagiolini all'olio aromatico*	Minestrone* con pasta (con riso A) Bocconcini di merluzzo patate e olive* Insalata mista con carote
Martedì 25	Insalata di pasta* Frittata al formaggio (Uova sode A) Erbette* all'olio	Crema di cannellini e verdure* con pasta Scaloppine di pollo * alla salvia Patate* al forno
Mercoledì 26	Pasta integrale al pomodoro* Arista di maiale in salsa verde Pomodori (Broccoli all'olio* A)	Minestrone con farro* Prosciutto crudo (Prosciutto cotto A) Melone
Giovedì 27	Pasta alla puttanesca* (Crespelle di magro* in salsa aurora per centri diurni e Sormani) Cosce di pollo al forno* (Straccetti di tacchino* limone e prezzemolo A) Ratatouille con patate*	½ Pizza doppia mozzarella (Passato di verdura* con pasta A) Pizza doppia mozzarella (Italico A) Carote julienne (Piselli saltati*)
Venerdì 28	Pasta al pomodoro fresco freddo* (Al pomodoro fresco caldo A)* Trancio di pesce spada al salmoriglio* Pomodori (Coste all'olio* A)	Pasta e fagioli in brodo Spalmabile (Primosale A) Patate* prezzemolate in insalata
Sabato 29	Risotto allo zafferano Zucchine ripiene di magro Carote a cubetti all'olio*	Insalata di orzo Tonno Fagioli cannellini prezzemolati freddi
Domenica 30	Crespelle di magro in salsa aurora* Arrosto di vitello ai funghi* Insalata verde Crostata (Cream caramel per frullati)	Crema di zucchine* con pasta Pasticcio di patate* e taleggio (Salame A) Spinaci all'olio*
Piatti fissi	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / zucchine lesse Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata /carote lesse Frutta fresca

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

A completamento del pasto vengono previsti pane e frutta.

Per qualsiasi informazione riguardo la presenza di allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione scritta che verrà fornita dal personale in servizio. È fatto obbligo al personale tenerla in luogo facilmente reperibile

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 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

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

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 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

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 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

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

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

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