

CARTA DEI SERVIZI

Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo per minori (STRM)
Santa Maria Bambina - Cesano Boscone (MI)

SACRA FAMIGLIA
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi
Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo a media intensità per minori (STRM) - Santa Maria Bambina Cesano Boscone

Contenuto informativo

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

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

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

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

1. DEFINIZIONE

L'Unità Operativa "Servizio Residenziale terapeutico-riabilitativo a media intensità per minori" Santa Maria Bambina, è accreditata presso il Sistema Socio Sanitario Regionale per 45 posti letto (di cui 9 sospesi in relazione al piano programma in corso) ed eroga prestazioni in regime di ricovero.
L'Unità garantisce una presa in carico clinico-specialistica mirata (pediatrica, neuropsichiatrica infantile), uno stile di vita e uno standard logistico-alberghiero calibrati sull'età pediatrica.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

L'Unità d'offerta Servizio residenziale terapeutico-riabilitativo a media intensità per minori, svolge funzioni terapeutico-riabilitative con l'obiettivo di reinserire il minore con disturbi del neuro-sviluppo e disabilità complessa nel proprio contesto di vita originario o di accompagnarlo alla risposta più appropriata al suo bisogno.
L' Unità opera perseguendo l'osservanza dei principi di:

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

3. UTENTI

L'Unità accoglie utenti minori che presentano gravi disabilità, prevalentemente intellettive e motorie, conseguenti a encefalopatie infantili congenite, acquisite o degenerative, a disturbi mentali dell'infanzia, tra cui ritardo mentale, a sindromi malformative e deformità congenite, anche complicate da deficit sensoriali e patologie neurologiche e internistiche.
L'Unità eroga livelli essenziali di assistenza (LEA) e pertanto le prestazioni erogate ai suoi ospiti, sono garantite e non comportano obblighi di compartecipazione alla spesa.

4. STATUS GIURIDICO

L'Unità d'offerta Servizio residenziale terapeutico-riabilitativo a media intensità per minori, già abilitata all'esercizio ai sensi della DGR 19883/2004, è stata riclassificata ai sensi della DGR 7768/2018 per complessivi 45 posti letto. (di cui 9 sospesi in relazione al piano programma in corso).
La struttura è soggetta a piano di programma per adeguamento degli standard strutturali previsti dalla normativa vigente: per tale motivo 9 posti, dei 45 accreditati, sono temporaneamente sospesi. Analogamente, in relazione ai vincoli strutturali e per garantire un contesto di vita

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

adeguato ai bisogni dei bambini accolti, la Direzione ha definito di accogliere un massimo di 24 utenti.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

L'Unità Operativa assicura l'erogazione di prestazioni riabilitative con le modalità descritte nella relazione organizzativo gestionale di Struttura che declina l'organizzazione degli spazi, del lavoro e delle modalità operative in modo funzionale alla realizzazione degli interventi riabilitativi. All'ingresso viene redatto il Programma Individuale Terapeutico-riabilitativo (PITR) sulla base del quale viene declinato il Piano Assistenziale Individuale (PAI).
La stesura del PAI prevede una prima fase costituita dalla valutazione pluriprofessionale che comprende:

- la valutazione clinica da parte del Neuropsichiatra Infantile e del Pediatra anche attraverso l'utilizzo di strumenti standardizzati di rilevazione;
- l'assessment degli aspetti funzionali, del comportamento adattivo e disadattivo effettuato dallo Psicologo, attraverso la somministrazione di Scale di Valutazione;
- la valutazione informale negli ambiti della vita quotidiana;
- l'osservazione da parte dei terapisti della riabilitazione.

Successivamente, i risultati della valutazione pluriprofessionale, vengono presentati e discussi con tutto il personale coinvolto e si procede alla stesura del PAI.
Nello specifico, si prende in considerazione la valenza riabilitativa (intesa come ricaduta funzionale sulle autonomie personali e partecipazione alla vita sociale) e la perseguibilità degli obbiettivi in ordine alla loro congruità con i bisogni e le abilità/disabilità del bambino definendo i risultati ipotizzati e, nelle linee generali, le azioni e le condizioni necessarie per raggiungerli.

6. SERVIZI FORNITI

Il Medico Specialista Responsabile dell'Unità, in accordo con l'équipe multi- professionale, redige il PAI e ne supervisiona l'attuazione durante la permanenza nella struttura dell'utente.

a. Prestazioni socio sanitarie

Prestazioni neuropsichiatriche infantili

- Valutazione e assessment dell'utente all'ingresso in U.O.;
- coordinamento dell'attività dei terapisti della riabilitazione;
- monitoraggio clinico delle patologie neurologiche e psichiatriche.

Prestazioni psicologiche

1. Valutazioni psicometriche all'ingresso e di valutazione dei risultati;
2. partecipazione alla stesura del programma individualizzato terapeutico-riabilitativo (PITR);
3. supervisione del personale educativo in ordine alle metodiche da adottare negli interventi di tipo psico-comportamentale.

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

Prestazioni pediatriche

- monitoraggio della situazione clinica complessiva;
- partecipazione alla stesura del PITR;
- monitoraggio dei parametri auxologici;
- monitoraggio e gestione di ausili per la nutrizione enterale o per la respirazione.

Il personale medico dell'U.O. collabora con le strutture sanitarie esterne (UONPIA, ospedali, Ambulatori Specialistici, Pediatri di Libera Scelta) allo scopo di creare una continuità terapeutica nella gestione delle problematiche sanitarie dei piccoli utenti.

Prestazioni riabilitative

Svolte da fisioterapisti, TPNEE, logopedisti, musicoterapisti, infermieri professionali, educatori. Consistono in:

- interventi finalizzati all'acquisizione, mantenimento e potenziamento delle autonomie di base e delle autonomie della vita quotidiana;
- interventi di potenziamento delle competenze cognitive;
- interventi mirati all'acquisizione di capacità di utilizzo di protesi e ausili;
- interventi di facilitazione alla comunicazione e di protesizzazione ambientale;
- interventi finalizzati al recupero di funzionalità d'organo o apparato (per esempio FKT respiratoria e/o motoria).

b. Attività socio assistenziali

È garantita un'assistenza continuativa, erogata da personale qualificato adeguata a qualunque livello di disautonomia.
In particolare:

- 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 degli Ospiti.
- assistenza e tutela diurna e notturna finalizzate a:
  - sicurezza personale;
  - mantenimento delle competenze e delle autonomie;
  - recupero di capacità residue;
  - prevenzione del deterioramento e/o della involuzione;
- - interventi di potenziamento delle abilità sociali, anche attraverso la frequentazione di luoghi socializzanti e culturali del territorio;
- interventi occupazionali.

Data la particolarità dell'utenza, il personale assistenziale collabora all'attuazione degli interventi riabilitativi, come contenuti nel PITR.

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

c. Attività socio animative

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

Questi interventi sono orientati a dare senso al tempo vissuto nell'Unità, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.

d. Interventi di servizio sociale

- Colloquio con l'utente e con i suoi familiari all'ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale, 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 personale e familiare.

e. Altri servizi

Servizio lavanderia

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.

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dall'Unità si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini.
Il Responsabile Gestionale dell'Unità controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.

Servizio di parrucchiere/pedicure/podologo

Il parrucchiere è disponibile gratuitamente per il taglio e lo shampoo con la presenza periodica di personale specializzato. Eventuali servizi aggiuntivi (tinte, permanenti) sono posti a carico dell'utenza.
Il taglio delle unghie e della barba è a cura degli operatori impegnati nell'assistenza diretta.
Un podologo è a disposizione dei nostri ospiti per eventuali necessità, su segnalazione del medico.

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

Servizio religioso

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

Servizio Volontariato e Servizio Civile

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

7. GIORNATA TIPO

7.15 - 8.30	Sveglia e igiene.
8.30 - 9.00	Colazione rispettando i tempi individuali e dando la precedenza ai bambini che frequentano la scuola.
9.00 - 11.30	Interventi riabilitativi individuali e di gruppo; attività animative (ballo, teatro); visite specialistiche; uscite sul territorio.
11.30 - 12.30	Pranzo rispettando i tempi individuali.
12.30 - 14.00	Riposo oppure attività di rilassamento in gruppo.
13.00 - 14.00	Pausa delle attività e relax nei gruppi di appartenenza secondo gli interessi del singolo utente.
14.00 - 18.00	Interventi riabilitativi individuali e di gruppo; attività animative (ballo, teatro); visite specialistiche; uscite sul territorio e merenda.
18.00 - 19.00	Cena rispettando i tempi individuali.

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

20.00 - 21.00	Preparazione per il riposo notturno.

8. RISTORAZIONE

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio di dietologia presente in Fondazione nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e dietetici.
Vengono garantite diete specifiche per particolari situazioni sanitarie (per es: intolleranze alimentari, fenilchetonuria, ecc.).
Presso la Fondazione è costituita una Commissione Mensa composta da un Responsabile del Servizio di Dietologia, un Responsabile del Servizio Acquisti e alcuni Responsabili di Unità. La Commissione ha il compito di:

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

9. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

La degenza riabilitativa è remunerata con tariffa definita con Delibera regionale: la tariffa giornaliera omnicomprensiva è pari a € 249,80 a riqualificazione avvenuta.

b. Comprensività della retta

La tariffa sanitaria, copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività Sanitarie e Socio Assistenziali erogate; non comprende le spese derivanti da altre attività complementari quali:

- spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- spese derivanti da altre attività complementari programmate (uscite sul territorio, merende, gite giornaliere, ecc.);
- spese derivanti da necessità specifiche e personali;
  - spese e assistenza durante i ricoveri ospedalieri.

Il servizio di trasporto al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione o trasferimenti per visite, esami, ricoveri non disposti dalla struttura è a carico dell'utente.

10. CALENDARIO E ORARI

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 Operativa assicura un'apertura continuativa, 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

L'invio dell'utenza avviene da parte delle UONPIA, mentre i PLS/MMG, anche d'intesa con i servizi sociali del comune di residenza, possono segnalare direttamente il minore all'unità d'offerta che valuta il caso verificando che esistano i criteri di ammissibilità e conseguentemente segnala il caso all'UONPIA di riferimento.
Le domande di ammissione, accompagnate da documentazione clinica dettagliata e aggiornata, devono essere inoltrate alla Direzione Sociale della Fondazione.
È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione **www.sacrafamiglia.org**
L'équipe dell'Unità invita l'utente e la famiglia ad un incontro finalizzato a consentire loro la conoscenza della struttura e della Carta dei Servizi e verificare la possibilità e significatività riabilitativa della presa in carico.
Entro 45 giorni lavorativi viene comunicata alla famiglia ed ai servizi invianti la definizione della domanda.
Se positiva il paziente viene accolto o, qualora non vi sia posto disponibile, messo in lista di attesa. La lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico della presentazione delle domande.
Viene riservata priorità all'ingresso ai minori con componenti del nucleo familiare che presentano problematiche sanitarie e sociali rilevanti.
L'UONPIA compila la richiesta di ricovero su ricettario regionale e la valutazione, compilata sulla base di criteri e strumenti standardizzati, validati e di ampia diffusione in ambito clinico-assistenziale (CGI e CGAS) secondo la normativa vigente (DGR 7768 del 17/01/18).

Presa in carico nell'Unità

Al momento dell'ingresso vengono comunicate al minore e ai suoi familiari/legali rappresentanti le regole della Unità e vengono concordate le modalità di inserimento; vengono inoltre raccolti elementi relativi ad abitudini di vita e preferenze e concordati gli oggetti personali che l'utente porterà con sé per facilitare l'ambientamento.
Di seguito vengono redatti (in modo concordato con l'interessato, i familiari o rappresentanti legali e servizi invianti) il programma individuale e il piano assistenziale con i relativi obiettivi e tempi di realizzazione.
I rientri in famiglia e le vacanze con i famigliari devono essere concordati con l'èquipe curante che ne valuterà la compatibilità con il progetto riabilitativo.

Dimissione e trasferimenti

La dimissione dall'Unità di Riabilitazione avviene alla conclusione del percorso riabilitativo precedentemente definito. Al momento della dimissione viene rilasciata all'interessato, o ai suoi

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

familiari o legali rappresentanti, esaustiva relazione clinica concernente il programma svolto, gli obiettivi raggiunti e le ipotesi di prosecuzione del lavoro.
Il progetto di dimissione ipotizza, oltre alla nuova collocazione del soggetto, la gradualità e la modalità di presa di contatto e di inserimento nel nuovo ambiente.
Per garantire la continuità assistenziale è prevista la stesura di una relazione di dimissione e il raccordo con l'équipe dell'unità accogliente. I famigliari o i legali rappresentanti sono invitati a visitare la nuova struttura e conoscere l'équipe di cura.

Visite e uscite

I minori ospitati nell'Unità possono ricevere visite da parte dei familiari dalle ore 8 alle 22.00.
Le visite devono avvenire nel rispetto delle esigenze di tutti i soggetti ospitati nell'Unità.
In caso di particolari necessità è possibile accedere alla struttura anche al di fuori degli orari indicati, previa autorizzazione del Responsabile di Unità.
Le uscite dei minori ospitati devono sempre essere preventivamente concordate con il Responsabile dell'Unità.
L'Ente si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone non conosciute, con cui il minore intrattenga eventuali relazioni.
I familiari si assumono la responsabilità del minore per tutto il periodo di permanenza fuori dall' 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.
È a carico della Fondazione il costo dell'ambulanza necessaria al trasporto.

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

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

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento da parte della singola unità.
Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono a essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale- Ufficio Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.
Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

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. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

15. 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.

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 documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

L'Unità è oggi collocata in un edificio di due piani.
Gli studi professionali sono collocati al primo piano mentre l'infermeria si trova al secondo piano.
I nuclei residenziali, collocati al primo e secondo piano, sono dotati di sala soggiorno e pranzo, camere da 2 a 4 letti e un'area servizi igienici che comprende anche un bagno attrezzato.
È presente inoltre un locale tisaneria per la dispensa dei cibi.
Al piano terreno sono situati altri locali per i trattamenti riabilitativi: atelier per attività di stimolazione cognitiva e occupazionale, stanza di musicoterapia, stanza dotata di vasca a farfalla per fisioterapia e psicomotricità in acqua, spazi dedicati alla stimolazione basale.
Al primo piano è collocata la palestra e la stanza di psicomotricità ed un salottino con divani per ricevimento parenti.
L'U.O. fruisce di un giardino con un parco giochi appositamente attrezzato per bambini con disabilità, localizzato nelle vicinanze.

17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

La struttura fa riferimento alla Direzione Servizi Sanitari e Cure Intermedie
Responsabile dell'Unità è il Medico Responsabile.
Come declinato nel Programma di Struttura, la diagnosi funzionale, la stesura ed il monitoraggio del PITR e del relativo PAI sono garantite dai Medici Specialisti e dallo Psicologo con il coordinamento del Medico responsabile, secondo un approccio pluriprofessionale integrato che prevede la partecipazione degli educatori e dei terapisti coinvolti nel singolo progetto.
Per la realizzazione del PITR e PAI l'Unità dispone di Educatori, di Terapisti della Riabilitazione e di Infermieri Professionali. Per ogni utente viene individuato un referente di area riabilitativa che cura l'organizzazione degli interventi.

18. PROFESSIONISTI

Il personale operante è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato all'ingresso della struttura, in cui sono visibili all'ospite e ai suoi famigliari, il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura.
Nella struttura operano, secondo gli standard previsti dalla Regione Lombardia, le seguenti figure professionali:

- Medico responsabile (neurologo)
- Medici specialisti:
  - Neuropsichiatra infantile

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

  - Pediatra
  - Fisiatra
- Coordinatore gestionale
- Assistente sociale
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri
- Terapisti della riabilitazione:
  - Fisioterapisti
  - Psicomotricisti
  - Musicoterapista
- Educatori
- Ausiliari socio assistenziali
- Operatori socio sanitari.

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
Servizio Residenziale Terapeutico - Riabilitativo a media intensità per minori Santa Maria Bambina - Tel. 02 45677.779.504

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:

a. Tangenziale Ovest uscita Cusago, direzione Milano-Baggio, al primo semaforo svoltare a destra per Cesano Boscone

CON I MEZZI PUBBLICI:

b. Metropolitana linea 1 rossa - capolinea Bisceglie, e poi autobus per Cesano Boscone centro linea n. 322 o n. 323
c. 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 del Servizio residenziale terapeutico-riabilitativo a media intensità per minori è regolamentato con DGR 19883/2004, riclassificata ai sensi della DGR 7768/2018.

ALLEGATI

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

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

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

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO

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

Il bambino ha DIRITTO:

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

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

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

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

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

25. Come valuta la qualità 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

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