

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Psichiatrico (CDP)
Il Camaleonte
Cesano Boscone (MI)

Fondazione
SACRA
FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Centro Diurno Psichiatrico - Il Camaleonte
Cesano Boscone

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Servizi forniti
   a. Prestazioni erogate
   b. Altri Servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Costi
   a. Contributo fondo sanitario regionale
   b. Comprensività della retta
10. Calendario e orari
11. Modalità di ammissione/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

Il Centro Diurno Psichiatrico è una struttura semiresidenziale con funzioni terapeutico-riabilitative personalizzate, accreditata per 20 posti. Ha sede in P.zza Mons. Moneta 1 a Cesano Boscone MI, all'interno della Fondazione Sacra Famiglia ETS.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

Il Centro Diurno Psichiatrico si eroga interventi atti a promuovere o incrementare le abilità di vita quotidiana, di vita sociale, di relazione e, quando possibile, a sviluppare le abilità necessarie per attività lavorative.
Il Centro Diurno Psichiatrico si opera nel rispetto dei seguenti principi:

- presa in carico dell'utente, in riferimento al suo ciclo esistenziale (attuale ambiente di vita, richieste e bisogni), in modo uniforme, flessibile, di concerto con la famiglia e con i servizi invianti;
- eguaglianza di ogni utente nel ricevere i trattamenti necessari più appropriati, senza discriminazioni di sesso, religione, appartenenza etnica;
- qualità ed appropriatezza dei trattamenti;
- continuità e regolarità delle prestazioni;
- condivisione con utenti familiari e servizi invianti dei progetti individuali e di unità;
- tutela della privacy;
- efficacia ed efficienza, intese quali valutazione dei risultati dell'intervento e del rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti, per migliorare qualitativamente i servizi offerti;
- integrazione costante con i Servizi Psichiatrici invianti.

3. UTENTI

Il Centro Diurno Psichiatrico si può accogliere 20 utenti con diagnosi psichiatrica, per i quali si prevede la possibilità di un intervento terapeutico-riabilitativo individualizzato. Destinatario di tale intervento non è solo il soggetto ma anche l'ambiente in cui vive. Infatti, perché possa essere realizzata l'integrazione nella Comunità di appartenenza è necessario realizzare anche modifiche ambientali (supporto familiare, supporto lavorativo o abilitativo, ecc.) in modo da facilitare il processo di autonomia e di reinserimento sociale.
Di norma gli utenti vengono inviati dai Centri Psico Sociali competenti territorialmente secondo la residenza anagrafica dell'utente. Il Servizio inviante rimane titolare della presa in carico globale e interlocutore privilegiato del Centro Diurno per tutto il periodo del trattamento.

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

4. STATUS GIURIDICO

Avendo certificato il possesso degli standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche prescritte dalla D.G.R. 38133 del 6.8.1998 e dal Decreto Direzione Generale Sanità n. 19791 del 8.8.2000, l'unità è stata abilitata all'esercizio con Determina 404 del 4.7.2007 per 20 posti e accreditata con D.G.R. 5513 del 10.10.2007 per 20 posti.
Tutti i posti accreditati sono contrattualizzati con l'ATS.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Per ogni utente viene annualmente redatto e periodicamente verificato dall'équipe multidisciplinare un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato, tenendo conto dell'individualità e della diagnosi clinica e funzionale, sulla base del Piano di Trattamento Individuale proposto da CPS inviante.
Il Progetto indica la direzione nel lungo periodo, le mete evolutive (collocazione lavorativa, abitativa etc.), gli obiettivi da perseguire nel corso dell'anno, le abilità da sviluppare, potenziare, gli interventi specifici, le metodologie adottate, il personale coinvolto, le modalità e i tempi di verifica.
Il Progetto viene sottoposto ad utenti, familiari e CPS per la discussione e la condivisione. Scopo di questi incontri è anche quello di offrire ai familiari informazione relativa alle prassi di intervento utilizzata presso il Centro Diurno.
I passaggi di rilievo dell'iter riabilitativo vengono discussi e concordati con riunioni periodiche tra l'équipe del Centro Diurno e gli operatori del CPS inviante.
Il Centro Diurno è collegato con altri servizi della Fondazione: laboratori e atelier, componendo in tal modo una ricca rete di luoghi in cui articolare percorsi nella direzione dell'acquisizione di autonomia, procedendo con gradualità da situazioni protette verso esperienze con minor grado di protezione fino ad ambiti di vita e di occupazione nel contesto territoriale.
Ciascun utente ha un operatore di riferimento referente, insieme all'équipe, del Progetto Terapeutico Riabilitativo.
Se previste dal PTR, vengono avviate esperienze lavorative presso cooperative, negozi, centri di ristorazione, mini-market e altre strutture commerciali del territorio.
Iniziative sportive sono realizzate attraverso la collaborazione con diverse strutture del territorio.

6. SERVIZI FORNITI

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo viene attuato attraverso interventi di gruppo o individuali sinergicamente al trattamento psicologico.
Gli interventi di gruppo possono essere distinti in base al loro contenuto in:

- attività che mirano allo sviluppo delle competenze necessarie nella vita quotidiana; si tratta di attività che sono orientate prevalentemente sulla realtà esterna del paziente, sulle

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

situazioni concrete della vita quotidiana nei suoi risvolti personali, familiari e sociali e per tale motivo utilizzano prevalentemente il fare concreto;

- attività che si rivolgono al mondo interno del paziente e, attraverso tecniche di espressione corporea, artistica, gruppi di discussione, riunioni di comunità e altre forme capaci di favorire la libera espressione di emozioni e sentimenti, cercano di far emergere, riconoscere ed elaborare il vissuto emotivo per consentire al soggetto di raggiungere un buon livello di consapevolezza di sé e di adattamento

Gli interventi individuali, svolti all'interno del Centro Diurno, sul territorio o al domicilio del paziente, sono finalizzati sia al supporto di abilità specifiche che riguardano gli aspetti della vita quotidiana, quali la cura del sé, la cura dei propri spazi, le relazioni sociali, sia percorsi formativi e di inserimento lavorativo.
Gli interventi sul contesto: perché possa essere realizzata l'integrazione nella Comunità di appartenenza è necessario realizzare anche interventi sull'ambiente che facilitano il processo di autonomia e di reinserimento sociale.

- Si ritiene importante una conoscenza approfondita del contesto familiare, delle sue dinamiche, dei suoi equilibri interni, delle modalità relazionali e comunicative. Si identifica nella famiglia un forte alleato nei progetti riabilitativo/risocializzanti, invitandola ad una cooperazione concreta. Incontri di gruppo o individuali si svolgono regolarmente con i familiari, con l'obiettivo di migliorare la gestione della relazione e della comunicazione.
- Si effettuano interventi sull'ambiente di lavoro a supporto dell'inserimento.

a. Prestazioni erogate

Le prestazioni erogate sono le seguenti:

Interventi educativi

Gli Educatori Professionali orientano la strutturazione dei tempi di gruppo e del singolo utente secondo l'esigenza dei Progetti Terapeutico Riabilitativi previsti, stimolano e sostengono i processi di acquisizione di autonomia, garantiscono interventi di supporto e monitoraggio negli inserimenti occupazionali sia interni alla Fondazione che territoriali.
Procedendo per fasi, gli utenti possono sperimentare impegni lavorativi nei laboratori di falegnameria, oggettistica, informatica, ceramica, orto-floro-vivaismo, ecc., prima di affrontare esperienze formative, inserimenti lavorativi o, più genericamente, accompagnamenti esplorativi nei luoghi del vivere sociale per la ricerca delle risorse disponibili.

Interventi psicologici

- Valutazioni e rivalutazioni clinico funzionali anche ai fini della periodica verifica dei risultati dell'intervento
- Elaborazione e verifica con l'équipe dei progetti terapeutico-riabilitativi individualizzati

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

- Discussione dei progetti individualizzati con i familiari e con il servizio psichiatrico inviante, in sinergia con l'educatore di riferimento
- Supporto psicologico rivolto all'utente ed ai suoi familiari attraverso colloqui periodici.

Interventi psichiatrici

- Valutazione clinico-diagnostica iniziale e periodica con monitoraggio dell'evoluzione globale del quadro clinico
- Integrazione degli interventi sanitari all'interno del Progetto Terapeutico Individualizzato
- Colloqui e gruppi con i familiari
- Raccordo con il CPS inviante

Interventi infermieristici

- Somministrazione della terapia prescritta dal Medico di Medicina Generale o dallo specialista del CPS, qualora il paziente non sia in grado di assumerle in autonomia, e supervisione dell'assunzione della terapia da parte dei pazienti autonomi
- Procedure di primo intervento in caso di manifestazioni acute
- Osservazione e rilevazione di informazioni relative allo stato di salute, e segnalazione al personale medico
- Contatti con le famiglie per comunicazioni relative allo stato di salute degli ospiti
- Gestione per quanto attiene l'approvvigionamento farmaci, la cura e custodia della documentazione infermieristica
- Interventi psicoeducativi individuali o di gruppo di educazione alla salute.

Interventi dell'assistente sociale

- In fase di accettazione vengono raccolti elementi conoscitivi in ordine alla storia personale e sociale dell'utente
- Vengono monitorati e supportati i rapporti con la famiglia e con i tutori legali
- Vengono fornite consulenze rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo, di tutela giuridica
- É mantenuto attivo il collegamento con la rete territoriale dei Servizi alla persona, con Enti e Istituzioni, con il servizio sociale del CPS competente
- É favorito il collegamento con le risorse occupazionali, ricreative e di rete del territorio

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

b. Altri servizi

Servizio Trasporto

Il trasporto dell'utente dal Centro Diurno Psichiatrico al proprio domicilio e viceversa è a carico della famiglia o dell'Ente Locale.

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato.
Sono state introdotte procedure di sanificazione ambientale specifiche relative al covid-19, sia nel quotidiano che al bisogno.

Servizio religioso

Gli utenti del Centro Diurno Psichiatrico possono fruire del servizio religioso cattolico; è data comunque la possibilità di accedere alla struttura a ministri di culto diversi, nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun frequentante.

Servizio Volontariato e Servizio Civile

La Fondazione promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività animative, ricreative e culturali 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

La giornata è programmata, in linea generale, secondo lo schema seguente:

8.30 - 9.30	Il personale presente è impegnato nell'accoglienza degli utenti. L'accoglienza è un momento importante per comprendere le esigenze e i desideri del giorno; consente di organizzare le attività in modo personali, chiaro e condiviso. É un momento di scambi e di contenuti. Il trasporto viene organizzato dai diversi Comuni di provenienza degli utenti in orari differenziati a seconda di quanto è stato concordato con i familiari

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

9.30 - 11.00	Inizio delle attività con interventi educativi di insegnamento individualizzato o di gruppo su obiettivi precisi Uscite sul territorio o nei luoghi di lavoro o impegno all'interno delle diverse opportunità dei laboratori occupazionali, secondo il proprio Progetto Terapeutico Riabilitativo.
11.00 - 11.30	Conclusione delle attività mattutine, riordino degli ambienti, igiene personale
11.30 - 12.30	Pranzo presso il servizio Mensa/Self Service della Fondazione
12.30 - 13.30	Igiene personale. Gestione del tempo in autonomia.
13.30 - 16.30	Interventi educativi di insegnamento individualizzato o di gruppo e interventi nei laboratori occupazionali. Rientro al proprio domicilio.

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.
Al fine di perseguire l'obiettivo della maggior integrazione sociale possibile, come previsto da ogni singolo Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale e dal programma delle attività del CDPsi, tutti gli utenti del Centro consumano il pranzo presso la struttura Mensa/Self Service utilizzata dai dipendenti dell'ente, con possibilità di scelta autonoma degli alimenti tra la varietà offerta.

9. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

Il Centro Diurno Psichiatrico appartiene alla rete del Sistema Sanitario Regionale e come tale prevede che gli oneri della gestione siano assicurati dal Fondo Sanitario Regionale. Attualmente la tariffa regionale corrisposta per ogni singolo utente è pari a Euro 54,23 per frequenza giornaliera inferiore alle 4 ore e di Euro 107,40 per frequenza giornaliera superiore alle 4 ore.

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

b. Comprensività della retta

La retta di frequenza copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività erogate giornalmente dal Centro Diurno Psichiatrico, compresa la fornitura del pranzo.
Non comprende:

- spese di trasporto;
- spese relative ad esigenze personali e particolari di ciascun frequentante.

I farmaci che vengono assunti al Centro Diurno Psichiatrico devono essere forniti dagli utenti.

10. CALENDARIO E ORARI

Il Centro Diurno Psichiatrico è aperto 49 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì (fatti salvi i giorni festivi infrasettimanali) dalle 8,30 alle 16,30. Il sabato l'orario di apertura è dalle 8.30 alle 12.30 e si svolgono funzioni di segreteria, anche telefonica.
Entro il 31 dicembre di ciascun anno viene comunicato ai frequentanti il calendario relativo ai periodi di chiusura dell'anno successivo.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Modalità di ammissione

Il Centro Psico Sociale competente territorialmente, in accordo con l'utente e i suoi familiari, può inoltrare domanda di ammissione alla Direzione Sociale (DS) mediante la compilazione dell'apposita modulistica. Ogni informazione può essere richiesta a tale Direzione.
Può essere inoltre richiesto di visitare la struttura: in tal caso il richiedente viene affidato all'Assistente Sociale per una visita guidata e per la consegna di ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.
La domanda, compilata e sottoscritta dal CPS, accompagnata da una relazione e dal Piano di Trattamento Individuale viene valutata, dopo un incontro con l'utente e gli invianti, dallo psichiatra del Centro e dalla Direzione Coordinamento Servizi Sanitari.
In caso di idoneità all'ammissione ma di mancanza di posto disponibile, la domanda viene posta in lista di attesa presso la Direzione Sociale; la lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico delle domande.

Modalità di Accesso

La famiglia e l'utente nel primo giorno d'inserimento presso il Centro Diurno Psichiatrico incontrano psichiatra e assistente sociale.
La situazione viene presentata in equipe e in base alle specificità del caso viene individuato un operatore di riferimento; in questa sede si concordano le modalità di frequenza del Centro Diurno Psichiatrico, che in genere prevedono un inserimento graduale. In seguito si pianifica la tipologia e la frequenza del supporto psicologico personale/familiare così come gli altri interventi a carattere psico-sociale. A seguito di un periodo di osservazione si stende il Progetto Terapeutico Riabilitativo.

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

È previsto un periodo di osservazione di circa 3 mesi, al termine del quale verrà confermata l'idoneità o, in caso contrario, si procederà alle dimissioni.
Dopo l'ingresso, l'équipe pluriprofessionale procede ad una prima valutazione multidimensionale dell'utente, per raccogliere tutti gli elementi utili alla programmazione dell'intervento.
Vengono quindi fissati gli incontri con il CPS e con la famiglia per la definizione del Progetto Terapeutico Riabilitativo.
Durante tutta la durata della presa in carico, il Progetto verrà periodicamente rivalutato e modificato in funzione dell'evolversi del quadro clinico.
Per tutto il periodo di emergenza sanitaria da Covid-19, non sarà possibile accompagnare all'interno delle Unità il proprio congiunto.

Assenze e dimissioni

Le dimissioni dal Centro Diurno Psichiatrico vengono anticipatamente preparate e concordate con il CPS, con l'utente e con i familiari
Dopo sei mesi di assenza rispetto alla frequentazione del Centro Diurno Psichiatrico l'episodio di cura è considerato chiuso e l'utente è dimesso. L'eventuale richiesta di riprendere la frequenza è competenza del CPS inviante e verrà accolta o meno in funzione della disponibilità di posto e della situazione dell'utente.
Nel caso in cui la dimissione avvenga per un inserimento lavorativo, l'educatore referente prosegue, con periodiche verifiche sul posto di lavoro, il suo contatto con l'utente nei successivi sei mesi.

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 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.

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

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=.
La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

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

16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Il Centro Diurno Psichiatrico Il Camaleonte, 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.

17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Standard gestionali

All'interno del Centro Diurno Psichiatrico opera una équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area educativa, riabilitativa, infermieristica, medica, psicologica e socio assistenziale.
Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'équipe stessa ha individuato nella stesura del Programma Annuale delle attività ed in ciascun Progetto Terapeutico Riabilitativo.
Collaborano alla realizzazione dei Progetti Individuali anche operatori diversi, qualificati per l'erogazione di prestazioni di terapia occupazionale, che seguono gli utenti del Centro Diurno Psichiatrico presso gli atelier/laboratori interni alla Fondazione.
Il personale operante è identificabile mediante un organigramma cartaceo, ubicato all'ingresso della struttura, in cui sono visibili agli utenti e ai loro famigliari, il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura

18. PROFESSIONISTI

Nel Centro Diurno Psichiatrico il Camaleonte sono presenti i seguenti operatori:

- Responsabile Gestionale
- Medico Psichiatra
- Assistente Sociale
- Psicologo
- Educatore Coordinatore
  Educatori Professionali
- Infermiere
- OSS
- Istruttori.

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
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

CENTRO DIURNO PSICHIATRICO
Il Camaleonte

tel. 02 45.677.788
camaleontecd@sacrafamiglia.org

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. N. 322 o n. 323
- Metropolitana linea 1 rossa, capolinea Bisceglie, e poi autobus n. 76 fermata via Benozzo Gozzoli

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 C.D.Psi è regolamentato con DGR 18334 del 23 Luglio 2004.

ALLEGATI

- 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

UNITA' DI OFFERTA DIURNE

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

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

   ◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

   ◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

   ◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

   ◯ Si ◯ No

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

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

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

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

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

21. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

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

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

27. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

30. Annotazioni e suggerimenti

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

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

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

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

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

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

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

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

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

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

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

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

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

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

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

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

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

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

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

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

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277