

CARTA DEI SERVIZI

Cure Intermedie (CI)
Regoledo di Perledo (LC)

Fondazione
SACRA
FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Unità Operativa di Cure Intermedie (CI) - Regoledo

Contenuto informativo

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

1. DEFINIZIONE

L'Unità d'offerta (UdO) di Cure Intermedie residenziali, ex Riabilitazione Generale e Geriatrica, è accreditata presso il Sistema Socio Sanitario Regionale per 15 posti letto ed eroga interventi riabilitativi in regime di ricovero temporaneo.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

L'UdO si colloca all'interno di un percorso di continuità riabilitativa per persone adulte ed anziane, colpite da eventi acuti, che necessitano di un periodo di riabilitazione in regime residenziale dopo il ricovero ospedaliero o di un ulteriore periodo dopo il ricovero in Unità di Riabilitazione Specialistica, oppure con rischio di riacutizzazione della patologia e provenienti dal proprio domicilio.
Finalità dell'Unità di Cure Intermedie è di fornire interventi riabilitativi:

- in fase di consolidamento della disabilità da pregresso evento (evento indice) quando sia controindicato un intervento riabilitativo intenso e settoriale;
- in presenza di recidive dell'evento indice con ridotta probabilità di recupero funzionale;
- in seguito a trasferimento da Unità Operativa di Riabilitazione Specialistica per la continuazione del Progetto Riabilitativo Individuale;
- in età geriatrica in concomitanza di pluripatologia a rischio di riacutizzazione (instabilità).

L'obiettivo prioritario è quello del recupero, il più completo possibile, delle capacità compromesse della persona, nei tempi previsti dal DRG (gruppi omogenei di diagnosi) per l'intervento specifico.
L'obiettivo è perseguito attraverso interventi di carattere riabilitativo, sanitario, e assistenziale.
L'Unità opera perseguendo l'osservanza dei principi di:

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

3. UTENTI

L'Unità Operativa accoglie principalmente persone adulte ed anziane, che necessitano di interventi riabilitativi per superare disabilità individuate generalmente nei seguenti gruppi diagnostici:

- patologie ortopediche
- patologie neurologiche.

Persone in età geriatrica in concomitanza di pluripatologia a rischio di riacutizzazione (instabilità) in recente evento acuto in fase di stabilizzazione.
In coerenza con la storia e l'esperienza acquisita nella cura alla persona fragile con disabilità intellettiva, l'Unità riserva particolare disponibilità all'accoglienza di questa utenza, nel momento in cui necessita di un percorso riabilitativo in ambito motorio conseguente ad evento acuto imprevisto.

4. STATUS GIURIDICO

L'Unità Operativa di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale e Geriatrica è accreditata con la Regione Lombardia con DGR 9883 del 22.7.2009 per N°15 posti letto tutti a contratto.
Con deliberazione n. 382 del 30 giugno 2016, l'UdO ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento definitiva a seguito della conclusione del piano programma di adeguamento strutturale.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

L'Unità Operativa assicura, con le modalità descritte nel Progetto Riabilitativo di Struttura (P.R.S.), l'erogazione di prestazioni riabilitative in modo funzionale alla realizzazione degli interventi riabilitativi descritti nei Progetti Riabilitativi Individuali (P.R.I.) e relativi Programmi Riabilitativi Individuali (p.r.i.).
Il PRI è lo strumento utilizzato per la pianificazione degli interventi e la definizione degli obiettivi riabilitativi in funzione dei bisogni, delle disabilità e delle abilità del soggetto.
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 obiettivi in ordine alla loro congruità con i bisogni e le abilità/disabilità della persona, definendo i risultati ipotizzati e, nelle linee generali, le azioni e le condizioni necessarie per raggiungerli.
Nei casi in cui il percorso riabilitativo nell'unità fosse preceduto da un periodo in U.O. di Riabilitazione Specialistica il PRI prenderà in considerazione i risultati precedentemente ottenuti nelle diverse aree d'intervento e comprenderà obiettivi volti a potenziare e migliorare le abilità precedentemente acquisite.

6. SERVIZI FORNITI

a. Prestazioni sanitarie

L'intervento sanitario comprende diagnosi e cura delle patologie intercorrenti, controlli preventivi, valutazione dell'autonomia funzionale, dello stato cognitivo e affettivo, della deglutizione e respirazione, dello stato nutrizionale e del rischio di lesioni da decubito, da stasi venosa e diabetiche.
Sono garantiti:

- controlli periodici e sistematici dello stato di salute
- prevenzione del contagio da malattia trasmissibili secondo normative vigenti e protocolli in essere
- richiesta di visite specialistiche
- fornitura di farmaci e fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza.

Gli esami strumentali e di laboratorio specifici eventualmente necessari per la realizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e del Programma Riabilitativo Individuale (pri) sono a carico della Fondazione (DGR 3776/2006).
La presenza medica nell'unità è assicurata per non meno di 5 ore consecutive nella fascia oraria 8.00-20.00 dal lunedì al venerdì.

Il servizio di reperibilità medica interno alla Fondazione interviene nelle ore di assenza dei medici dell'unità.
Il personale infermieristico è presente 24h/24h ed assicura l'assistenza con interventi tecnici e competenze specifiche in affiancamento al personale assistenziale debitamente formato.

b. Interventi riabilitativi

Gli interventi riabilitativi sono rivolti alla riattivazione delle abilità compromesse e consistono in:

- interventi finalizzati all'acquisizione, mantenimento e potenziamento delle autonomie di base e delle autonomie della vita quotidiana;
- interventi mirati all'acquisizione di capacità di utilizzo di protesi e ausili;
- interventi finalizzati al recupero di funzionalità d'organo o apparato;
- supporto per l'espletamento di procedure connesse all'acquisizione di eventuali ausili.

Gli interventi sono erogati in forma individuale o piccolo gruppo da parte dei terapisti della riabilitazione e vengono svolti dal lunedì al venerdì.

c. Prestazioni socio assistenziali

L'intervento assistenziale è di tipo sostitutivo o compensativo, finalizzato alla stimolazione delle competenze del paziente. Riguarda, in particolare, tutte le attività della vita quotidiana come l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilizzazione, la cura della persona, ed avviene ad opera degli Ausiliari Socio Assistenziali/Operatori Socio Sanitari.
La presenza degli operatori è assicurata nelle 24 ore.
L'operatività fa riferimento a protocolli, linee guida e procedure consolidate.

d. Interventi di servizio sociale

- Colloquio con la persona e con i suoi familiari, o coi suoi rappresentanti legali, 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;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- colloqui di supporto personale e familiare;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona e attivazione delle risorse presenti sul territorio per garantire dimissioni protette o trasferimenti in altre strutture socio sanitarie.

e. Altri servizi

Attività di animazione e tempo libero

Queste attività sono orientate a dare senso al tempo vissuto nell'Unità Operativa, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.
Si tratta, in particolare, di:

- proposte ricreative, espressive e relazionali
- iniziative diverse organizzate nella struttura.

Sono a disposizione degli utenti libri e riviste, oltre a un quotidiano locale.
Al piano terra della struttura è accessibile come parte comune un locale di soggiorno munito di distributore automatico di bevande calde e fredde. Sono inoltre presenti spazi di soggiorno destinati all'incontro con i familiari.

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato.
La Fondazione controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.

Servizio di parrucchiere/pedicure/podologo

Su richiesta è disponibile un servizio di parrucchiere e di pedicure non curativa, con partecipazione alla spesa.
Il taglio delle unghie e della barba avviene ad opera degli operatori impegnati nell'assistenza diretta.

Servizio religioso

L'Unità assicura il servizio religioso cattolico, con possibilità di partecipare a Liturgie settimanali e alla S. Messa domenicale.
Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente o dai suoi familiari.

Volontariato

La Fondazione auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla struttura.
L'Unità intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze delle persone accolte nelle strutture.

Custodia di valori

La Fondazione ha l'obbligo di accettare e custodire le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore. Può rifiutarsi di ricevere soltanto oggetti pericolosi o che considerate le condizioni di gestione dell'unità in cui il paziente è accolto, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.
La Fondazione può esigere che il valore consegnato sia contenuto in un involucro chiuso e sigillato. La Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nella Unità o che gli ospiti custodiscano personalmente.

Servizio di trasporto

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture prescritti dai medici di Fondazione, vengono mezzi a disposizione l'autista e l'automezzo, mentre è richiesto ai familiari l'accompagnamento. Ove necessario il trasporto con servizio esterno il costo sarà a carico della Fondazione.
I trasporti con ambulanza al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione, per espletare procedure amministrative e/o previdenziali o decisi autonomamente dall'ospite o dal familiare, sono a carico dell'ospite.

URP e Servizio amministrativo

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

7. GIORNATA TIPO

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

7.00	Presa visione delle consegne e preparazione del materiale e dei carrelli inerenti igiene, terapia, medicazioni.

7.15	Inizio delle cure igieniche dei pazienti. Esecuzioni clisma evacuativi, prelievi ematici e terapia orale. Consegna dei prelievi ematici in laboratorio e delle richieste per visite specialistiche. Ritiro referti e prenotazioni visite. Rinnovo medicazioni alle lesioni da decubito. Sostituzione nutrizioni enterali ai pazienti portatori di SNG. Monitoraggio glicemia, parametri vitali, cambio CVP come da programma periodico. Esecuzione aerosol terapia.
9.00	Colazione in soggiorno. Accompagnamento dei pazienti in palestra per eseguire le terapie motorie o alle visite specialistiche richieste dal medico di reparto. Giro visita del medico di reparto, rivalutazione delle medicazioni come da schema settimanale. Passaggio delle cartelle, aggiornamento delle terapie e preparazione esami ematici prescritti.
10.30	Rifacimento letti e sistemazione delle stanze di degenza. Idratazione dei pazienti.
11.30	Somministrazione della terapia pre-prandiale. Preparazione dei tavoli e dei locali per il pranzo.
12.00	Pranzo.
13.00	Igiene orale.
14.00	Passaggio delle consegne. Riposo pomeridiano o posturale per i pazienti che ne necessitano. Accompagnamento dei pazienti in palestra per eseguire le terapie motorie o alle visite specialistiche richieste dal medico di reparto. Monitoraggio glicemia, parametri vitali e cambio CVP come da schema. Esecuzione aerosol terapia. Compilazione richiesta farmaceutica settimanale e richiesta stupefacenti. Sistemazione della scorta farmaci e materiale sanitario. Cambio nutrizioni enterali ai pz. portatori di SNG.
16.00	Mobilizzazione dei pazienti e break pomeridiano.

16.00 – 18.30	Interventi riabilitativi individuali e di gruppo.
18.30	Cena.
20.00 - 21.00	Igiene e preparazione per il riposo notturno.

8. RISTORAZIONE

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

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.00
- Pranzo dalle ore 11.45 alle 12.45
- Break pomeridiano dalle ore 16.00 alle 16.30
- Cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

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

9. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

La degenza riabilitativa è remunerata ai sensi di delibera regionale, con durata prefissata, oltre la quale (soglia) si procede ad un abbattimento tariffario. La Giunta Regionale con provvedimento specifico stabilisce ed aggiorna periodicamente tale importo; l'attività riabilitativa in area Generale e Geriatrica è remunerata con drg unico quantificato attualmente in € 156,16/die.

b. Prestazioni comprese nella tariffa regionale

Il contributo dal fondo sanitario regionale copre le spese relative a:

- tutte le attività specificate nel paragrafo 6: prestazioni sanitarie (punto a.), interventi riabilitativi (punto b.), prestazioni socio assistenziali (punto c.), interventi di servizio sociale (punto d.);
- le attività di animazione e tempo libero;
- il servizio di igiene ambientale
- il servizio alberghiero
  (ristorazione, effetti letterecci, biancheria da tavola, riscaldamento/condizionamento);
- in caso di visite mediche specialistiche e/o indagine di diagnostica presso altre strutture, previste per la realizzazione del PRI e del pri , il trasporto è a carico della Fondazione;
- il servizio religioso;
- i servizi per svago e comfort;
- l'assicurazione Responsabilità Civile.

c. Prestazioni escluse dalla tariffa regionale

Sono a carico degli assistiti:

- le spese derivanti da attività complementari programmate
  (gite, uscite, soggiorni marini, pellegrinaggi, ecc.);
- le spese derivanti dalla fruizione del servizio di parrucchiere e delle prestazioni del podologo, su richiesta dell'interessato;
- le spese derivanti da necessità specifiche e personali dei singoli assistiti;
- i costi derivanti dall' assistenza durante i ricoveri ospedalieri;
- servizio di guardaroba e lavanderia ove richiesto.

10. CALENDARIO E ORARI

L'Unità Operativa di Cure Intermedie garantisce l'apertura per tutti i giorni dell'anno.
Le persone accolte possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata. L'orario di visita è libero nelle ore diurne (preferibilmente dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30) evitando, tuttavia, i momenti dedicati agli interventi riabilitativi o di maggior intensità assistenziale. É regolamentato dalle 20.00 alle 8.00 previa autorizzazione dei Responsabili.
É possibile ricevere telefonate mediante l'utilizzo di apparecchi cordless.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Gli utenti possono provenire da tutto il territorio regionale, e possono essere inviati dai Reparti Ospedalieri, da U.O. di Riabilitazione Specialistica o da parte del Medico di Medicina Generale. Come da delibera regionale n° x / 3383 del 10/04/2015, le domande di ammissione devono essere corredate da richiesta formulata su ricettario unico regionale e di documentazione clinica

aggiornata e dettagliata e presentate al Servizio Sociale che illustra il protocollo per l'inserimento. La documentazione pervenuta, valutata da parte della Èquipe Medica della U.O., dà corso all'inserimento in presenza di posto libero di norma da lunedì a venerdì.
Qualora non sussista immediata disponibilità di posto la domanda viene posta in lista d'attesa. La lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande.
Si dà comunque precedenza alle richieste che rivestono carattere di urgenza, su segnalazione delle strutture ospedaliere.
Al termine del percorso di riabilitazione le dimissioni al domicilio o in altra struttura vengono concordate con i servizi sociali territoriali e con l'utente e la famiglia nel rispetto della continuità di cura.
Al momento della dimissione viene consegnata all'Utente una relazione di dimissione in cui vengono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali,
le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi.
Il limite di soglia massimo previsto dal DRG per l'U.O. è di 60 giorni per la Riabilitazione Generale e 90 giorni per la Riabilitazione Geriatrica.
In caso di ricovero ospedaliero l'assistito è considerato dimesso.
In caso di richiesta di copie di parti della documentazione contenuta nel FaSAS o dell'intero fascicolo, lo stesso verrà rilasciato, previa richiesta formale secondo la modulistica, inoltrata al Servizio Sociale entro 30 giorni al costo di 30 euro da parte di aventi diritto (l'ospite, il suo referente legale (Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno), gli eredi legittimi o autorizzati dal "de cuius" nelle disposizioni testamentarie, persona in possesso di delega scritta dell'Ospite o del suo referente legale.)

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Viene somministrato un questionario a tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali
- Qualità complessiva dell'unità.

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento
Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.
Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono a essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale- Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.
Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

13. CODICE ETICO

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

14. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.
Per il rilascio di copia di FaSAS/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.
La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

15. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

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

16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

L'Unità Operativa occupa una parte di un edificio storico, costruito in origine come albergo, oggi ristrutturato, immerso nel verde, dotato di aree di parcheggio, ubicato in posizione panoramica.
L'Unità garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme regionali vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.
Il complesso è dotato di impianto di ricircolo aria primaria, di dispositivi per la sicurezza, di impianto di diffusione sonora.
L'UdO. è collocata al primo piano dell'edificio, ed è dotata di sala soggiorno, sala pranzo, camere con proprio servizio igienico, sala igienica attrezzata, tisaneria per la distribuzione dei cibi. Fruisce inoltre di un ampio terrazzo panoramico.

Al piano terra dello stesso edificio si trovano Uffici, Ambulatori e Sale di Soggiorno, mentre al piano seminterrato sono situati la Palestra e l'Ambulatorio Fisiatrico.

17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno della Unità Operativa opera una èquipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa e socio assistenziale. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'èquipe ha individuato nella stesura e monitoraggio del Progetto Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.) e del relativo programma riabilitativo individualizzato (p.r.i.).
Nella Unità Operativa operano per la realizzazione del P.R.I. specifiche figure professionali: Medici Specialisti, Terapisti della Riabilitazione, Infermieri Professionali, Operatori Socio-Assistenziali (OSS/ASA).
L'assistenza medica (con reperibilità notturna e festiva) e infermieristica è garantita 24 ore al giorno.

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:

- Responsabile medico di struttura complessa
- Responsabile medico di struttura semplice
- Medici specialisti (fisiatra, psichiatra quando necessario) e medici di medicina generale
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri professionali
- Assistente sociale
- Fisioterapisti

COME RAGGIUNGERCI

SEDE DI REGOLEDO

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

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONE

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)
Tel.: centralino 02 45.677.1
Direzione Sociale 02 45.677.740 – 02 45.677.741 – 02 45.677.451
fax 02 45.677.309
www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

IN AUTOMOBILE:

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

CON I MEZZI PUBBLICI:

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

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

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

ALLEGATI

- Modulo segnalazioni
- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione *(da non compilare)*

CURE INTERMEDIE

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

SCALA DI VALUTAZIONE
1 = non so
2 = insufficiente
3 = sufficiente
4 = buona
5 = eccellente
6 = ottima

1. UNITA'….

2.IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

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

1	2	3	4	5	6

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

1	2	3	4	5	6

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

1	2	3	4	5	6

6. Ritiene che gli interventi riabilitativi proposti al Suo familiare siano adeguati ai suoi bisogni?

1	2	3	4	5	6

7. Come valuta il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali e riabilitative?

1	2	3	4	5	6

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

1	2	3	4	5	6

9. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare?

1	2	3	4	5	6

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

1	2	3	4	5	6

11. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

1	2	3	4	5	6

12. Come valuta la qualità del servizio di ristorazione?

1	2	3	4	5	6

13. Come valuta la qualità del servizio di pulizia?

1	2	3	4	5	6

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

1	2	3	4	5	6

MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

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

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

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

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

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

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

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

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

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

A cura dell'U.R.P. **Data ricezione reclamo:** _____

Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No

In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____

_____

_____

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

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

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

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

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

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

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

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

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

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