

CARTA DEI SERVIZI

Residenzialità assistita per anziani
Borsieri-Colombo
Lecco (LC)

Fondazione
SACRA
FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Residenzialità Assistita per anziani - DGR 7769/2018
ALLOGGI PROTETTI
Borsieri - Colombo
Lecco

Contenuto informativo

Premessa

1. Utenti
2. Sede del servizio
3. Criteri di accesso
4. Incompatibilità
5. Prestazioni erogabili
6. Procedure per l'ammissione e presa in carico
7. Servizi forniti
    a. Servizio medico
    b. Servizio infermieristico
    c. Servizio farmacia e fornitura ausili
    d. Servizio di assistenza alla persona
    e. Servizio di riabilitazione
    f. Servizio di animazione e terapia occupazionale
    g. Assistenza religiosa
    h. Servizio di ristorazione

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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. Lavandria, guardaroba

j. Servizio di parrucchiere uomo/donna

k. Volontariato

l. Servizi per svago e comfort

m. Custodia di valori

8. Costi

   a. Servizio di base

   b. Servizi a domanda individuale

9. Codice etico

10. Accesso agli atti amministrativi

11. Trattamento dati personali

12. Sistema di valutazione della soddisfazione

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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

PREMESSA

La misura di "Residenzialità Assistita" è finalizzata a fornire una risposta assistenziale a persone anziane fragili, con limitazioni parziali delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare. Attraverso interventi e prestazioni di carattere sociosanitario intende assicurare la permanenza in un contesto che favorisca il mantenimento della socialità, della vita di relazione, nonché l'adeguato sostegno alle autonomie residue.
Regione Lombardia con il decreto 856/2013 ha determinato un primo provvedimento attuativo per interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR 116/2013. Con deliberazione n. 7769 del 17.01.2018 ha nuovamente delimitato l'ambito di intervento e i servizi erogabili

1. UTENTI

La misura è riservata ad anziani/fragili residenti in Lombardia al proprio domicilio, di età di norma pari o superiore ai 65 anni, anche con patologie croniche stabilizzate, che si trovano in condizione di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete in grado di fornire un adeguato supporto al domicilio e che necessitano di supervisione e di prestazioni sociosanitarie in un ambiente di tipo familiare e socializzante, valutate ammissibili dal Servizio Fragilità della A.S.S.T.

2. SEDE DEL SERVIZIO

Gli interventi e prestazioni possono essere attuati sia in contesti abitativi singoli (Alloggi Protetti per Anziani).
Gli alloggi protetti per anziani rispondono ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative vigenti e, in particolare, sono privi di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità: sono collocati nello stesso fabbricato in cui è attiva la Residenza Sanitaria Assistenziale, sono situati nell'abitato urbano e risultano collegati con i mezzi pubblici.
I mini-alloggi sono costituiti da:

- n. 9 monolocali
- n. 3 bilocale ad uso singolo
- n. 7 bilocali ad uso doppio

e da un soggiorno/sala pranzo comune dotato di ampio terrazzo.

3. CRITERI DI ACCESSO

L'accesso alla misura di Residenzialità Assistita è subordinato alla verifica da parte del Servizio di Fragilità della A.S.S.T. dei requisiti di accesso e di valutazione multidimensionale. La domanda di ammissione deve essere presentata direttamente presso gli uffici del Servizio di Fragilità dell'ASST di riferimento territoriale rispetto al comune di residenza, l'esito della valutazione verrà comunicato entro un mese dalla data di presentazione della domanda.

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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

Criteri d'accesso:

- vulnerabilità sociale;
- natura socio sanitaria del bisogno (valutata con la somministrazione della scala di Barthel modificato e CDR: CDR minore o uguale a 1, Barthel modificato maggiore o uguale a 60).

4. INCOMPATIBILITÀ

La misura è incompatibile per persone che si trovano nelle sotto riportate condizioni:

- non deambulanti e/o allettate;
- demenza moderata o severa;
- grave instabilità clinica meritevole di una presa in carico in unità d'offerta sanitaria o specializzata;
- con disturbi psichiatrici e/o disturbi comportamentali e/o di dipendenza, attivi, intendendo evitare situazioni che potrebbero rendere problematica la convivenza in ambiente comunitario.

5. PRESTAZIONI EROGABILI

Il Servizio di Fragilità della A.S.S.T. in caso di eleggibilità della persona alla misura redige il Progetto Individuale definendone la durata e indicando la tipologia di prestazioni da assicurare al beneficiario. A ogni persona beneficiaria della misura viene riconosciuto un voucher giornaliero del valore di € 22 per l'acquisto di prestazioni sociosanitarie per le quali il gestore garantisce uno standard di 420 minuti settimanali.
Le prestazioni previste dalla normativa sono:

- monitoraggio assunzione farmaci, parametri vitali, controllo peso/idratazione, controllo alvo;
- prestazioni infermieristiche di base (terapia iniettiva, medicazioni semplici, controllo stomie, ecc.);
- rieducazione funzionale e attività di prevenzione delle cadute, attività fisica adattata (AFA), gruppi di cammino;
- stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie;
- supervisione nelle attività di base della vita quotidiana (es: igiene, bagno in sicurezza);
- attivazione e/o promozione della partecipazione ad attività culturali, ricreative, religiose, di socializzazione, interne e/o esterne alla struttura;
- supporto per l'accesso presso presidi/ambulatori per effettuazione visite, accertamenti, prelievi.

6. PROCEDURE PER AMMISSIONE E PRESA IN CARICO

L'ASST accompagna la persona nella scelta della struttura e predispone il Progetto Individuale.

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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

Il beneficiario della misura, verrà convocato dall'assistente sociale della struttura per un colloquio conoscitivo e per una visita alla struttura. In caso di esito positivo viene programmato l'ingresso.
Entro 5 giorni lavorativi dall'ingresso l'equipe multi professionale effettua la valutazione multidimensionale.
L'equipe multi professionale è composta da:

- Medico
- Infermiere professionale
- Terapista della riabilitazione
- Educatore
- Assistente Sociale
- A.S.A/OSS.

In base al progetto individuale elaborato dalla ASST e alla valutazione multidimensionale verrà stilato un Piano di Assistenza che specificherà:

- Bisogni/Problemi rilevati
- Obiettivi
- Interventi/Azioni proposti
- Frequenza intervento/azione
- Figure coinvolte
- Indicatore di verifica
- Tempi di attuazione.

Il PAI sarà condiviso con l'utente, la sua famiglia e con il medico di medicina generale.
Eventuali variazioni, rispetto al P.I. proposto, dovranno essere comunicate all'ASST per una rivalutazione dello stesso.

7. SERVIZI FORNITI

a. Servizio medico

La persona beneficiaria della misura mantiene il Medico di Medicina Generale.
Il servizio medico garantito dalla Fondazione, in collaborazione col MMG dell'assistito, si pone come finalità il mantenimento e il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli Ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà.
Il personale medico opera una valutazione multidimensionale (clinico-funzionale) e, unitamente all'équipe di lavoro, predispone la compilazione di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).

b. Servizio Infermieristico

La Fondazione fornisce assistenza infermieristica 24 ore su 24.
Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni mediche mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche, ove indicato dal PAI, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, rilevazione della temperatura corporea, etc. Inoltre:

- collabora con i medici e le altre figure dell'équipe alla stesura, alla revisione e al periodico aggiornamento del piano di assistenza individuale e ne cura l'effettiva applicazione;
- cura l'osservanza delle tabelle dietetiche;

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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

- coordina il lavoro degli operatori socio-sanitari e socio-assistenziali e predispone il piano di lavoro;
- mantiene relazioni-comunicazioni con l'Ospite e i suoi familiari.

c. Servizio farmacia e fornitura ausili

L'assistenza sanitaria, come precedentemente indicato, viene effettuata in accordo col Medico di Medicina Generale, al quale restano in carico le prescrizioni per visite specialistiche, esami da laboratorio e strumentali ecc. nonché le prescrizioni dei farmaci e dei presidi per l'incontinenza.
Rimangono a carico di ciascun utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche, ecc.).

d. Servizio di assistenza alla persona

Il servizio di assistenza alla persona è svolto dagli operatori socio sanitari e socio-assistenziali i quali si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana seguendo le prescrizioni del piano di assistenza individuale (P.A.I.), nel rispetto delle linee guida e dei protocolli adottati.
Rientrano nei compiti degli operatori addetti all'assistenza:

- la cura dell'igiene dell'Ospite;
- la somministrazione di alimenti e bevande;
- l'aiuto all'Ospite in tutte le operazioni della vita quotidiana;
- la sorveglianza dell'Ospite;
- l'esecuzione di interventi volti a favorire la socializzazione;
- la realizzazione di attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e alla prevenzione delle sindromi da immobilizzazione;
- il controllo e la variazione delle posture;
- l'esecuzione di tecniche dirette alla prevenzione e alla cura delle piaghe da decubito;
- il controllo dell'alvo e della diuresi;
- la gestione delle attività strumentali del reparto, di pulizia degli ambienti di vita degli Ospiti, degli arredi e delle attrezzature;
- la partecipazione a lavori di gruppo;
- la collaborazione con le altre figure professionali impegnate nella residenza per la realizzazione di risultati di salute globale;
- la partecipazione a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti.

Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun Ospite.
È richiesta a ogni operatore la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli Ospiti.
Qualora la famiglia desideri affiancare all'Ospite un "assistente privato" deve comunicarlo ai responsabili della struttura, specificando le generalità e gli orari di permanenza.

e. Servizio di riabilitazione

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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

Il servizio di riabilitazione attua interventi individuali e di gruppo volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti. Segnala l'eventuale necessità di protesi e ausili.
Presta particolare attenzione ai trattamenti cosiddetti di mantenimento che si propongono, per quanto possibile, di conservare il più a lungo nel tempo le capacità funzionali.
Gli interventi riabilitativi sono, di norma, decisi e programmati in occasione delle periodiche riunioni d'équipe. I fisioterapisti collaborano, per quanto di loro competenza, con il servizio medico, infermieristico, di animazione e di terapia occupazionale per il conseguimento di risultati di salute globali.
Gli interventi posti in atto possono essere così sinteticamente descritti:

- trattamenti individualizzati (rieducazione/riattivazione motoria; rieducazione/riattivazione cognitiva, mantenimento e rinforzo delle capacità residue);
- attività motoria di gruppo sia all'interno dei nuclei che nelle sale collettive ed in giardino (durante il periodo estivo);
- valutazione motoria;
- gestione degli ausili.

f. Servizio di animazione e terapia occupazionale

Il servizio ha come obiettivo quello di ridare maggiore significato e serenità alla vita quotidiana dell'anziano. Sono previste attività molteplici per permettere all'Ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità e di valorizzare le proprie capacità.
Altro obiettivo del servizio è favorire e ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costruire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi.
Il servizio presso la nostra struttura è svolto dall'educatore professionale coadiuvato da danzaterapista, chinesiologo e animatori che, per meglio rispondere alle diverse esigenze/aspettative degli Ospiti, operano in tre dimensioni principali: sociale, ricreativa e riabilitativa.
L'educatore partecipa alla stesura del piano di assistenza individuale (P.A.I.).

g. Assistenza religiosa

È un servizio che intende aiutare la persona a vivere con serenità e dignità questo momento della vita e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi. Gli ospiti che lo desiderano possono partecipare alle attività di carattere religioso proposte.

h. Servizio di ristorazione

Il servizio è svolto da personale della Fondazione ed è controllato attraverso il sistema HACCP: un insieme di procedure che permettono di minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione. Il menù è stabilito dal competente servizio sanitario. Il medico, oltre a segnalare particolari esigenze dietetiche, collabora con il personale di cucina, elaborando il menù settimanale, tenendo presenti le necessità caloriche, i gusti degli Ospiti e le stagioni. Agli Ospiti che desiderano usufruire del servizio è data l'opportunità di scegliere, tra una serie di alimenti proposti, quelli che maggiormente gradiscono.

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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

È previsto un menù con cibi omogeneizzati per chi ha problemi di masticazione e/o di deglutizione.
Il costo giornaliero del servizio di ristorazione è di:

- € 20,00 per la pensione completa
- € 17,00 per la mezza pensione.

i. Lavanderia, guardaroba

La Fondazione garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba di tutta la biancheria piana compreso nella retta, mentre per il servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria personale è previsto Il costo giornaliero di Euro 4.00.

j. Servizio di parrucchiere uomo/donna

Su richiesta, e con partecipazione di spesa, viene fornito un servizio di parrucchiere che include messa in piega, taglio, colore, ecc..

k. 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, previo accordo con singoli volontari o con gruppi.
La RSA intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti.
Servizi a domanda individuale:

- Servizio di Ristorazione
- Servizio di assistenza alla persona

l. Servizi per svago e comfort

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

m. Custodia di valori

La Fondazione ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore. Può rifiutarsi di ricevere soltanto oggetti pericolosi o, che considerate le condizioni di gestione dell'unità in cui l'Ospite è accolto, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.
La Fondazione può esigere che il denaro o gli oggetti di valore consegnati siano contenuti 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.

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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

8. COSTI

I servizi assicurati agli ospiti negli Alloggi Protetti per Anziani in regime di Residenzialità Assistita si distinguono in:

a. Servizio di base - Servizio alberghiero residenziale – costo a carico dell'utente
b. Servizi a domanda individuale – costo a carico dell'utente
c. Prestazioni socio sanitarie – coperto da voucher Residenzialità Assistita

a. Servizio di base - servizio alberghiero residenziale

Tale servizio prevede:

- l'alloggio (utilizzo dei locali e delle utenze, con esclusione delle telefonate in uscita che sono a pagamento);
- la pulizia giornaliera degli ambienti, comprensiva del rifacimento letto (escluso angolo cottura);
- la fornitura, il cambio e il lavaggio della biancheria piana da letto (cambio settimanale) e da bagno (cambio giornaliero);
- la reception, il segretariato sociale e la vigilanza notturna;
- la manutenzione del minialloggio e delle zone comuni;
- l'animazione e le attività ricreative e culturali;
- il parcheggio coperto interno coperto e comune;
- l'assistenza religiosa.

Le rette giornaliere in vigore dal 01/01/2025 sono le seguenti:

• Monolocale	€ 51,00
• Bilocale uso singolo	€ 70,00
• Bilocale doppio a uso singolo	€ 80,00
• Bilocale doppio con sistemazione con altro ospite	€ 42,00 (a persona)

Eventuali variazioni saranno comunicate agli interessati.
La retta giornaliera viene così definita al netto del contributo regionale riconosciuto dal voucher assegnato destinato all'acquisto di prestazioni socio sanitarie aggiuntive.
Tutti i servizi erogati sono compresi nelle tariffe applicate, ad eccezione delle visite mediche specialistiche non coperte da eventuali codici di esenzione e di eventuali trasferimenti non di emergenza (es. per visite di controllo ospedaliere).
La persona resta a carico del proprio Medico di Medicina Generale. Resta a carico del Fondo Sanitario l'erogazione di ausili, presidi e farmaci come previsto dalla vigente normativa.

b. Prestazioni socio sanitarie

Le prestazioni socio sanitarie indicate nel PAI vengono interamente coperte dal voucher di Residenzialità Assistita assegnato per un valore di 22,00 euro /die e per il quale viene garantito uno standard di assistenza di 420 minuti settimanali.

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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. Servizi a domanda individuale

Ristorazione

Prenotazione mensile programmata

- Pensione completa (colazione, pranzo, cena) € 20,00 al giorno
- Mezza pensione € 17,00 al giorno

Servizio lavanderia € 4,00 al giorno

9. 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.

10. 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.

11. TRATTAMENTO DATI SENSIBILI

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

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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

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/.

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

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

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

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento

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.

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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 DI LECCO
FOND. MONS. BORSIERI - COLOMBO

Via San Nicolò, 6
Tel. 0341 264.500 Fax 0341 264.550
E-Mail: borsieri@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:
con possibilità di parcheggio gratuito all'interno della struttura.

CON I MEZZI PUBBLICI:
Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria di Lecco. Raggiungibile a piedi a circa 500 mt dalla stazione

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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 della Residenzialità Assistita per Anziani è regolamentato con DGR 7769

ALLEGATI

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

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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 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

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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 _____

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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

Sede operativa
Lecco – RSA Borsieri - Colombo
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. 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