

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD)
Edificio Monsignor Pogliani
Cocquio Trevisago (VA)

Fondazione
SACRA
FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD)
RSD Pogliani
Cocquio Trevisago

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Servizi forniti
   a. Prestazioni socio sanitarie e riabilitative
   b. Prestazioni assistenziali
   c. Prestazioni socio educative e animative
   d. Interventi di servizio sociale
7. Altri servizi
8. Giornata tipo
9. Ristorazione
   a. Costi
      Contributo fondo sanitario regionale
   b. Retta sociale
   c. Comprensività della retta
   d. Deposito cauzionale
   e. Rilascio certificazioni delle rette ai fini fiscali
10. Calendario e orari
11. Modalità di ammissione e dimissione
12. Sistema di valutazione della soddisfazione
13. Codice etico
14. Accesso agli atti amministrativi
15. Organizzazione degli spazi
16. Organizzazione del personale
17. Professionisti

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

1. DEFINIZIONE

La Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD) offre un servizio residenziale a persone adulte, di entrambi i sessi, di norma di età inferiore ai 65 anni, non assistibili a domicilio, in condizioni di disabilità fisica, psichica e sensoriale.
Le RSD della Fondazione Sacra Famiglia ETS, ha sede legale a Cesano Boscone (MI) P.za Monsignor Moneta 1.
Le RSD della sede di Cocquio afferiscono alla direzione della Sede stessa.
Avendo certificato il possesso di standard strutturali, gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritte dalle DGR le RSD sono autorizzate con il Sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia. L'edificio Mons. Pogliani accoglie la RSD Monsignor Pogliani accreditata per 35 posti letto
Il complesso residenziale garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza e quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità è "il prendersi cura" della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della personalità, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche, sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela.
In coerenza alle caratteristiche del livello di fragilità vengono assicurate agli ospiti:

- prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria
- riabilitazione di mantenimento
- programmi individualizzati
- coinvolgimento delle famiglie.

Viene garantito il rispetto dei seguenti diritti:

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

Gli interventi che vengono attivati, in linea con quanto sopra detto, sono:

- di tipo assistenziale, finalizzati a garantire tutti i bisogni di cura, igiene e assistenza della persona;

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

- di tipo educativo, per assicurare una strutturazione della giornata e delle attività trattamentali rispondenti ai bisogni degli ospiti oltre che degli spazi di vita a misura dei bisogni degli utenti accolti;
- di tipo sociale, attraverso costanti rapporti con i familiari e con una rete dei servizi, enti, strutture e associazioni del territorio e volontari;
- di tipo sanitario, con interventi di medicina internistica, specialistica e riabilitativa, anche in collaborazione con tutte le strutture sanitarie presenti sul territorio.

3. UTENTI

I destinatari della RSD sono persone di norma di età inferiore ai 65 anni, non assistibili a domicilio, con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali dipendenti da qualsiasi causa e classificate mediante le schede individuali SIDI.
La RSD si caratterizza per accogliere soggetti adulti di ambo i sessi, che presentano media, grave e gravissima disabilità neuro-psichica, deficit cognitivi, sensoriali o motori.
La RSD M. Pogliani, situata al primo piano dell'edificio, si distingue per l'accoglienza di persone con disabilità connatali e persone con disabilità acquisite.
La popolazione complessiva è suddivisa all'interno della struttura in 2 nuclei abitativi dislocati al primo piano dell'edifico ospitante la struttura.
La RSD prosegue l'assistenza di persone provenienti dall'IDR di Cocquio T. ex art. 26 lg. 833, sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale introdotte con DGR 5000/07. Tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione proprie.

4. STATUS GIURIDICO

Con delibera dell'ATS Insubria n° 209 del 5 aprile 2024" la rsd Pogliani ha acquisito l'autorizzazione definitiva al funzionamento per n° 35 posti letto
I posti letto accreditati sono tutti contrattualizzati.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Per ogni persona accolta nell' Unità viene compilato un fascicolo socio assistenziale e sanitario (FaSAS) e viene elaborato, a cura dell'équipe pluriprofessionale, un Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI) entro il primo mese dall'ingresso. All'interno del Piano sono specificate le prestazioni di tipo educativo, assistenziale, sanitario, riabilitativo, di animazione e sociale, che verranno erogate, dettagliando obiettivi, tempi di realizzazione, gli operatori implicati nel progetto e gli strumenti di verifica.
La stesura del Progetto Individuale e del Piano avviene partendo dalla valutazione complessiva delle esigenze della persona accolta, in relazione alle risorse disponibili. Il Progetto e il Piano vengono verificati e aggiornati semestralmente (o più frequentemente se si verificano variazioni

Sede operativa
Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

significative) dall'équipe pluriprofessionale, sulla base dell'evoluzione clinica e comportamentale del degente. Il Progetto e il Piano vengono poi presentati, discussi e firmati per accettazione e condivisione, dai familiari degli Ospiti, dai loro Legali Rappresentanti o dagli ospiti stessi.
L'équipe pluriprofessionale lavora in modo integrato ed elabora programmi e progetti generali di Nucleo e procede alle verifiche periodiche, collabora inoltre con le famiglie e con i volontari che operano nella RSD.
Il personale della struttura partecipa a specifiche attività formative e di riqualificazione, al fine di mantenere alto il livello tecnico e motivazionale di ciascun operatore.
Tutto il personale è tenuto alla riservatezza sulle informazioni relative agli ospiti ed è vincolato al segreto professionale o al segreto d'ufficio.
Tutto il personale in servizio presso la RSD è tenuto a conoscere, rispettare ed applicare i protocolli di lavoro in vigore nella Fondazione e presenti in ogni unità, ciascuno per la propria competenza professionale.
Tutte le persone assistite nella Fondazione sono assicurate con una polizza di tipo "Responsabilità civile diversi".

6. SERVIZI FORNITI

In coerenza con la classe SIDI di appartenenza, vengono garantite agli ospiti:

- prestazioni socio sanitarie e riabilitative
- prestazioni assistenziali
- prestazioni socio-educative e animative
- interventi di servizio sociale
- altri servizi.

a. Prestazioni socio sanitarie e riabilitative

L'intervento sanitario comprende diagnosi e cura delle patologie in atto ed intercorrenti, controlli preventivi, valutazione funzionale delle posture, della deglutizione e della respirazione oltre che la verifica costante dello stato nutrizionale delle persone accolte e la prevenzione e cura delle lesioni da decubito.
Gli esami strumentali e le visite specialistiche sono garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale attraverso gli ambulatori e i laboratori del territorio, Il trasporto è organizzato dalla Struttura.
Nel caso di accompagnamento da parte di personale della struttura saranno applicate le seguenti tariffe per i servizi extra retta:
€ 200,00 per presenza di operatore per intero turno diurno (ovvero 8 ore)
€ 26 per presenza di operatore per un tempo inferiore alle 8 ore consecutive.
€ 0,69 al Km
In caso di utilizzo, non per prestazioni di emergenza dell'autoambulanza il costo del servizio verrà fatturato direttamente al legale rappresentante/tutore.

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

Per le visite specialistiche richieste dal Legale Rappresentante/Tutore il trasporto e l'accompagnamento sono a carico del richiedente.
La presenza medica della RSD è garantita nelle ore diurne dal lunedì al venerdì, mentre nelle ore notturne, il sabato e nei festivi sulle 24 ore, viene assicurata attraverso il servizio di reperibilità medica. Il Medico reperibile è tenuto a raggiungere la struttura entro 30 minuti dalla chiamata. I medici in servizio presso l'Unità afferiscono alle seguenti specialità: fisiatria e psichiatria. La RSD garantisce la presenza di personale infermieristico diurno e notturno. In caso di necessità di ricovero ospedaliero, le persone assistite vengono inviate presso le Aziende e/o nei Presidi ospedalieri del Territorio. Durante il ricovero ospedaliero la RSD garantisce, attraverso il proprio personale medico, i contatti con i colleghi ospedalieri per confronto in merito, mentre l'assistenza alla persona, se richiesta, deve essere garantita dai famigliari o da loro sostituti.
L'intervento riabilitativo, è rivolto al mantenimento e/o riattivazione di competenze motorie residue, a problematiche respiratorie, della deglutizione e del linguaggio. Viene effettuato da tecnici specializzati quali: fisioterapisti, psicomotricisti, logopedisti.
Viene valutata, monitorata nel tempo e nel caso attuata la prescrizione di ausili personalizzati, attraverso il Medico Prescrittore designato dalla ATS e presente presso la RSD. I terapisti della riabilitazione presenti cinque giorni alla settimana, secondo il monte-ore definito da classe SIDI e standard di personale, garantiscono i trattamenti sia nei reparti di degenza che nella palestra della struttura.

b. Prestazioni assistenziali

L'intervento assistenziale è di tipo compensativo-sostitutivo e di stimolazione delle autonomie personali per quanto riguarda le attività della vita quotidiana come: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, cura della persona e avviene ad opera di ASA e OSS con la collaborazione e supervisione degli infermieri e, ove necessario, di fisioterapisti, logopedisti, terpisti occupazionali ed educatori. La presenza del personale assistenziale è assicurata nelle 24 ore.

c. Prestazioni socio educative e animative

L'intervento educativo e di animazione garantisce, in relazione ai bisogni, alle potenzialità di ciascuno ed al progetto individuale, le attività individuali o di piccolo gruppo, relative all'area espressiva, occupazionale, motoria, la stimolazione cognitiva, la comunicazione e la socializzazione, nonché, per le situazioni più compromesse dal punto di vista cognitivo, le stimolazioni basali e sensoriali.
Le attività vengono svolte anche sul territorio in partnership con realtà sportive ed associative.
Annualmente ed in relazione ai singoli progetti individuali , vengono realizzati soggiorni estivi i cui costi sono a carico delle famiglie.

d. Interventi di servizio sociale

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

Gli interventi del Servizio Sociale si sostanziano in:

- colloquio con l'Ospite e/o con i suoi familiari all'ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi;
- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo e giuridico;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti ed Istituzioni;
- colloqui di supporto personale e familiare;
- referenza per il volontariato/ Servizio Civile

e. Altri servizi

Servizio socio-assistenziale di cura di sé

Il pacchetto "Cura del se" rientra tra i servizi aggiuntivi (extra retta) e comprende alcune componenti quali gestione del guardaroba, etichettatura, lavaggio della biancheria personale, creme idratanti, deodoranti, spazzolini da denti, pettini, rasoi da barba (usa e getta o elettrici a seconda della tipologia di accoglienza). Nei casi ove se ne ravvisa la necessità comprende l'intervento del podologo e/o dell'igienista dentale.
Il servizio lavanderia è centralizzato ed è utilizzato sia per la biancheria personale degli assistiti che per la biancheria dell'unità.
L'acquisto degli indumenti personali è a carico dei familiari/legali rappresentanti, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati. I nuovi capi di abbigliamento devono essere consegnati dai tutori/AdS/famigliari agli operatori di reparto, per essere contrassegnati. Successivamente verrà rilasciata una ricevuta con l'elenco di tutti i capi consegnati.
Per l'anno in corso, per il servizio socio assistenziale di cura di sé viene richiesto, a titolo di contribuzione ai costi, un importo forfettario di € 10,00 al giorno; l'importo di € 4,00 al giorno per tutti coloro che già corrispondono rette superiori a € 50,00/die.

Gli importi sono da intendersi forfettari e comprensivi di Iva se dovuta

Servizio di igiene dentale

A tutti gli assistiti è assicurato un servizio periodico di igiene dentale e monitoraggio parodontopatie previa valutazione ed invio del medico.

Servizio di parrucchiere e podologo

A tutti gli assistiti è assicurato il taglio periodico dei capelli garantito da un parrucchiere presente presso la struttura. Il taglio delle unghie e della barba è a cura degli operatori impegnati

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

nell'assistenza diretta. Le cure del podologo sono assicurate agli ospiti su valutazione ed invio del medico.

Pulizia e sanificazione periodica degli ambienti

La pulizia della struttura viene garantita da una ditta esterna che quotidianamente effettua l'igiene degli ambienti attraverso proprio personale specializzato. Il personale dipendente dalle RSD si occupa direttamente della pulizia e del riordino di letti, armadi e comodini.

Servizio religioso

L'Unità assicura il servizio religioso cattolico; nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente o dai suoi familiari.

Servizio volontariato

La Fondazione auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla struttura.
La RSD intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli Ospiti. Nell'Unità sono presenti volontari sia singoli che in forma associata. Il Servizio Sociale è il riferimento per i volontari.

Custodia denaro

Per soddisfare le esigenze di ciascun assistito, in collaborazione con il Responsabile dell'Unità e successivamente all'esplicita richiesta da parte della famiglia/legale rappresentante, si può procedere all'apertura di un conto interno finalizzato alla copertura delle piccole spese personali. Le somme che i legali rappresentanti o i familiari intendono affidare alla Fondazione per la consegna ai singoli ospiti possono essere introitate solamente attraverso il Servizio Tesoreria, mediante versamento su c.c. postale o bancario, e date in cura al Gestore della Cassa Economale della Sede. Gli estremi per i versamenti possono essere richiesti alla Segreteria della Sede di Cocquio.
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.

7. GIORNATA TIPO

7.00 - 9.30	Sveglia nel rispetto dei ritmi individuali degli ospiti. Prestazioni sanitarie previste e/o necessarie. Cure igieniche Somministrazione della terapia e medicazioni. Distribuzione e aiuto per la colazione.

Sede operativa
Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

9.30 - 11.30	Mobilizzazione in poltrona, carrozzina. Visite mediche programmate o di necessità per esigenze particolari. Attività riabilitative in genere. Attività educative e di animazione secondo quanto indicato da PEI. Uscite. Preparazione per il pranzo.
12.00 - 13.00	Pranzo. Prestazioni infermieristiche.
13.00 - 18.00	Igiene dopo il pranzo. Riposo pomeridiano per chi lo desidera o se prescritto. Attività educative o di animazione secondo quanto indicato da PEI. Uscite. Merenda.
18.30 - 19.30	Cena. Prestazioni infermieristiche.
19.30 - 21.30	Igiene. Preparazione per il riposo notturno.
21.30 - 7.00	Riposo notturno con garanzia presenza personale assistenziale e infermieristico, con servizio di reperibilità medica. Prestazioni infermieristiche.

8. RISTORAZIONE

Il menù e le diete sono predisposti dal personale medico e condivisi con ATS Insubria. Il menù è articolato su quattro settimane e differenziato in base alle stagioni. Offre possibilità di scelta finalizzata a particolari necessità individuali (per esempio: intolleranze alimentari, RGE, diabete, ecc.) o particolari problemi di masticazione, deglutizione o digestione. La preparazione dei pasti viene effettuata presso la cucina interna alla sede di Cocquio.
Per ospiti con disfagia medio-grave è fornito cibo omogeneizzato a consistenza modificata.

9. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

Il sistema tariffario della RSD appartiene al sistema Socio-Sanitario della Regione Lombardia. Prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale, definita Quota Sanitaria, tramite tariffe definite in base al livello di fragilità, determinato mediante scheda SIDI (Scheda Individuale Disabile), e una quota, definita Sociale, gestita direttamente dalla struttura.

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

b. Retta sociale

La Quota sociale, per tutte le RSD gestite direttamente dalla Fondazione Sacra Famiglia ETS a titolo di compartecipazione alla spesa, dal 01/05/2026 è stabilita come segue:

- € 84,50 al giorno per RSD Monsignor Pogliani.

Eventuali variazioni, che potrebbero intervenire anche in corso d'anno, verranno comunicate agli interessati. La fatturazione è anticipata rispetto al mese di competenza.
In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'assistito.

Ospiti storici proveniente da IDR

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

c. Comprensività della retta

La retta sociale, a carico della famiglia e/o dell'Ente Locale, copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività Socio Sanitarie e Socio Assistenziali erogate.
La tariffa sanitaria viene erogata tramite il Fondo Sanitario Regionale mentre la quota della Retta Sociale è a carico del degente e/o dell'Ente Locale.
La retta sociale copre gli oneri gestionali di tutte le attività socio sanitarie e socio assistenziali erogate.
Non comprende:

- le spese derivanti dall'organizzazione ed effettuazione di soggiorni di vacanza;
- le spese derivanti da altre attività complementari programmate;
- l'assistenza ospedaliera in caso di ricovero;
- le spese derivanti da necessità specifiche e personali;
- il servizio socio-assistenziale di cura del sé.
- Il trasporto e l'accompagnamento dell'ospite per visite ed esami specialistici presso altre strutture come già definito al punto 6 paragrafo A.

Il servizio di trasporto al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione sono a carico dell'utente.

d. Deposito cauzionale

Al momento dell'ingresso dovrà essere sottoscritto dall'ospite o un suo rappresentante, un regolare impegno al pagamento della retta; contestualmente l'ospite o suo rappresentante dovrà provvedere al versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità.

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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 deposito cauzionale verrà restituito al momento della dimissione previa verifica della regolarità dei pagamenti pregressi.
Nel caso in cui la quota sociale sia totalmente o parzialmente a carico di un ente territoriale non viene richiesto deposito cauzionale.

e. Rilascio certificazioni delle rette ai fini fiscali

In conformità alla DGR n. 26316 del 21.03.1997, alle circolari regionali n.4 e n.12 del 03/03/2004 e per fini previsti dalla legge, la Fondazione Sacra Famiglia ETS rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio, ai richiedenti ed aventi diritto una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione secondo il modello esplicativo in allegato alla DGR n.26316 del 1997 e successive integrazioni, ai sensi della quale la parte sanitaria della retta viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.

10. CALENDARIO E ORARI

La RSD è attiva per le 24 ore per tutti i giorni dell'anno.
L'orario di accesso alla struttura è dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00 dal lunedì alla domenica. Ai fini di una migliore e più funzionale organizzazione le visite dovranno essere programmate con il personale educativo. Per motivi igienico sanitari l'accesso all'interno dei reparti deve essere concordato con il responsabile e il medico della UDO .
In casi di particolare necessità, in accordo col Responsabile di Unità, è possibile accedere alla struttura anche al di fuori degli orari indicati.
È possibile contattare gli ospiti telefonicamente attraverso la reception tutti i giorni nelle seguenti fasce orarie: 10.00 -12.00 e 15.00 - 17.00. È vietato l'accesso di animali all'interno della struttura ad eccezione di quelli utilizzati per le attività di pet terapy con gli ospiti .

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Modalità di ammissione

Le domande di ammissione, compilate su apposita modulistica, devono essere presentate al Servizio Sociale della Sede di Cocquio preferibilmente tramite i Servizi Sociali territoriali.
È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione **www.sacrafamiglia.org/Modulistica**
L'Assistente Sociale della struttura si occupa di seguire l'iter della domanda sino al suo perfezionamento, avendo cura di fornire le informazioni necessarie. Le domande devono essere integrate dalla documentazione socio-sanitaria richiesta e da documentazione inerente pregressi

Sede operativa
Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

ricoveri presso altre strutture. La domanda deve essere firmata dall'interessato o da suo legale rappresentante o familiare.
A richiesta, è possibile effettuare una visita della struttura. In questo caso i richiedenti vengono accolti dall'Assistente Sociale o dal Responsabile dell'Unità o da suo delegato, che illustra le caratteristiche dell'Unità e consegna materiale informativo.
La Commissione di Accettazione RSD esprime una prima valutazione in merito all'inserimento. Per la valutazione definitiva può essere effettuata una visita diretta della persona.
In presenza di idoneità, ma in mancanza di posto libero, la domanda verrà posta in lista di attesa, che viene aggiornata periodicamente.
La lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande in base alla disponibilità.
Viene data priorità all'ingresso:

- agli utenti in carico ad altre unità d'offerta della Sede di Cocquio Trevisago o ad altre sedi della Fondazione;
- ai residenti nei Comuni della provincia di Varese.

A parità di data di presentazione della domanda e tenuto conto dei criteri di precedenza, viene data priorità all'ingresso:

- a persone con maggior fragilità sociale (che vivono sole o con familiari non autosufficienti o con gravi difficoltà a fornire assistenza, ecc.);
- in base all'organizzazione dell'unità accogliente, in modo da garantire il benessere psico-fisico del nuovo utente e contemporaneamente quello degli utenti già in carico nella medesima U.O.

Presa in carico nell'Unità

La persona entra in struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento).
Al momento dell'ingresso la persona viene accolta, dall'équipe dell'Unità che fornisce informazioni riguardo all'operatività:

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

Nel corso del colloquio vengono inoltre fornite e raccolte le informazioni necessarie alla compilazione del fascicolo sanitario e sociale (FaSAS).
Su valutazione dell'équipe e previa informazione e condivisone con la persona interessata e la sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di nucleo o camera, suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti o da necessità organizzative della Fondazione.
Allo stesso modo, sulla base di valutazione dell'équipe dell'Unità di appartenenza, può essere deciso il trasferimento di un soggetto da una R.S.D. ad un'altra, sempre all'interno della Fondazione.

Sede operativa
Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione) e di prova della durata di tre mesi, che può essere eventualmente prorogato di ulteriori tre mesi. L'elaborazione del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI) viene effettuata entro il primo mese dal ricovero e valutato al terzo mese.
Il Progetto Individuale e il Piano vengono rivisti semestralmente o secondo le necessità.
La persona e i suoi familiari vengono informati del percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico.
Il percorso di presa in carico si conclude nell'arco di 90 giorni, con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta.
Viceversa, qualora la struttura non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con la famiglia e/o l'ente inviante, si potrà procedere al trasferimento ad altra Unità o alle dimissioni.
All'ingresso del nuovo ospite in RSD vengono svolti alcuni esami ed accertamenti sanitari utili a comprendere al meglio il quadro clinico e a scopo preventivo. Durante la sua permanenza in struttura vengono periodicamente effettuate visite mediche, esami ed accertamenti non invasivi al fine di garantire un buono stato di salute.
Viene somministrata la terapia in atto all'ingresso, che può nel tempo subire variazioni previa informazione all'interessato/legale rappresentante/familiare.
Viene inoltre, somministrata la terapia farmacologica al bisogno per eventi clinici lievi che necessitano di interventi temporalmente limitati.
Il Medico informa l'interessato//legale rappresentante/familiare sull'iter diagnostico, terapeutico, riabilitativo e assistenziale e acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato per gli interventi che esulano da quelli routinari.

Visite e uscite

Le persone ospitate nell'Unità possono ricevere visite durante la giornata secondo le modalità declinate al paragrafo 10. Le uscite delle persone ospitate devono sempre essere preventivamente comunicate al nucleo di riferimento. Nel caso in cui i familiari o i legali rappresentanti si avvalgano di terze persone per uscite temporanee all'esterno della struttura, sono tenuti a darne autorizzazione per iscritto, su apposito modulo, rilasciando al della Carta d'identità, e a concordarne le modalità.
L'Ente si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone non conosciute, con cui l'assistito intrattenga eventuali relazioni.
I familiari o gli accompagnatori si assumono la responsabilità dell'assistito per tutto il periodo di permanenza fuori dall' Unità e sono tenuti a firmare il registro individuale per ogni visita e uscita.

Assenze

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile di Unità o suo sostituto in funzione di esigenze trattamentali e amministrative.
I familiari si devono rivolgere sempre all'infermiere per eventuali comunicazioni di ordine sanitario e per ritirare l'eventuale terapia.

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze organizzate da altre strutture/associazioni…, dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta. Le assenze per vacanze o rientri in famiglia non potranno comunque superare i 30 giorni annui, prorogabili di ulteriori 20 giorni su progetto specifico concordato con l'equipe di cura.

Dal 31° giorno in poi, 51° in presenza di progetto specifico, verrà richiesto il pagamento di una quota aggiuntiva alla retta determinata nella seguente misura:

utenti storici in salvaguardia ex DGR 5000/2007: dal 51° giorno al 70° verrà richiesta una ulteriore quota pari ad € 32,00/die per un totale pari ad € 50,5/die
dal 71° giorno verrà esposta la retta richiesta per utenti così detti "appropriati" per un importo complessivo pari ad € 82,50/die

utenti appropriati: dal 51° giorno al 70° oltre al 100% della retta verrà richiesta una ulteriore quota pari ad € 32,00/die per un totale pari ad € 114,5

dal 71° giorno oltre al 100% della retta verrà richiesta una ulteriore quota pari ad € 64,00/die per un totale pari ad € 146,5

Non rientrano in tale regolamentazione le assenze per ricoveri ospedalieri. In ogni caso, a partire dal 51° giorno di assenza nell'anno, Fondazione Sacra Famiglia ETS si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano i presupposti per il raggiungimento degli obiettivi dei piani individuali.

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione e gestititi dalla stessa; pertanto la retta a carico dell'utente e/o obbligati per legge sarà pari al 100% oltre alla quota di partecipazione richiesta per il soggiorno (spese alberghiere, di trasporto, di personale aggiuntivo, ecc.).

Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero o invio in PS l'eventuale assistenza individuale al paziente è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.

Trasferimenti

Eventuali trasferimenti ad altra unità possono essere proposti dalla Équipe dell'unità di appartenenza sulla base della valutazione delle necessità dell'utente ed in coerenza con l'organizzazione della unità di appartenenza e di destinazione.

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

Prima del trasferimento, viene fornita adeguata informazione alle famiglie, con condivisione delle ragioni, delle modalità e dei tempi della messa in atto dello stesso.
Le due Équipe coinvolte provvedono ad un adeguato passaggio di consegne e all'accompagnamento dell'utente e della sua famiglia al fine di garantire la continuità del percorso di presa in carico e delle cure.

Dimissioni (Regolamento RSD)

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

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari o del Comune che ha in carico il caso;
- cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto.

Le dimissioni vengono anticipatamente preparate e concordate con l'assistito, i suoi legali rappresentanti e i famigliari, con le amministrazioni comunali e/o i servizi territoriali secondo le modalità ed i criteri stabiliti dal vigente protocollo.
Alla dimissione viene consegnata una relazione riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti ai fini del mantenimento della continuità di cura.
A tal fine le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta al Responsabile dell'Unità almeno quindici giorni prima di lasciare la struttura; qualora non venisse rispettato il tempo di preavviso, sarà richiesto il pagamento della retta per tale periodo fino al 15° giorno.
In caso di decesso dell'ospite il personale sanitario provvede ad informare tempestivamente il legale rappresentante o i parenti.
La dimissione dei soggetti provenienti dall'Idr ex art. 26 determina la perdita da parte loro delle condizioni di salvaguardia di cui alla DGR 5000/2007.

12.SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario 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 a ogni singolo dipendente.

Sede operativa
Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

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. 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 Milanese, 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.

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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 documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Il complesso residenziale Mons. Pogliani è costituito da un edificio su tre livelli, di cui il piano terra adibito a servizi (reception – uffici - palestra – sala polivalente – spazio per visitatori con macchine erogatrici bibite – spogliatoi – spazi attrezzati per le attività), e i due piani superiori dedicati alle due RSD : Pogliani e Piccola Casa della Divina Provvidenza
Ciascun nucleo abitativo delle RSD è autonomo per suddivisione degli spazi, ed è dotato di camere doppie con bagno, sale igieniche, studio medico e infermeria, locale per attività, sala da pranzo, soggiorno, tisaneria.
Tutte le camere sono attrezzate con impianto distribuzione di gas medicali, di condizionamento, predisposizione TV, letti a 4 snodi con comando elettrico. La struttura è dotata di sistema WIFI e l'accesso agli ospiti è garantito attraverso la dotazione di specifica password.
La struttura è situata in zona collinare, circondata da ampio spazio verde e dotata di ampio parcheggio.
Al piano terra si trovano: un ampio salone polifunzionale destinato a momenti di ritrovo per gli ospiti e i famigliari, gli uffici del Responsabile dell'Unità, stanze per attività educative, una stanza per attività di acquaticità, la palestra, gli spogliatoi per il personale e la reception
Il complesso è dotato di impianto di climatizzazione .

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Standard gestionali. All'interno della RSD opera una Équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area socio-sanitaria educativa, riabilitativa, infermieristica e medica. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali al raggiungimento degli obiettivi che l'équipe ha individuato nella stesura del Programma Individuale che viene elaborato per ciascun degente.
Il personale operante è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato all'ingresso della struttura.

17. PROFESSIONISTI

Nella RSD operano, secondo gli standard previsti dalla Regione Lombardia, le seguenti figure professionali:

- Direttore di sede
- Responsabile di unità
- Direttore medico
- Medici medicina generale
- Medici specialisti
- Assistente sociale
- Infermieri

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

- Coordinatore infermieristico
- Terapisti della riabilitazione
- Terapista della Riabilitazione Psichiatrica
- Terapista occupazionale
- Arteterapeuta
- Educatori professionali
- Psicomotricista
- Asa/Oss
- Podologo
- Logopedista
- Igienista Dentale
- Chinesiologo

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

FILIALE DI COQUIO TREVISAGO

Via Pascoli 15 - Cocquio Trevisago (VA)
tel. 0332 975155
fax 0332 975140
cocquio@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:

- in auto percorrendo la Strada Provinciale SP 1 che da Varese porta a Laveno Mombello, svoltare a destra, all'altezza del Comune di Cocquio verso Cocquio Trevisago seguendo la segnaletica specifica.

CON I MEZZI PUBBLICI:

- in treno con TRENORD linea Milano-Laveno stazione di Cocquio Trevisago (a circa 1,5 km)

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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 delle RSD è regolamentato con D.G.R. 12620 del 7 aprile 2003.

ALLEGATI

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

Sede operativa

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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

Cocquio Trevisago
Via Giovanni Pascoli, 15
21034 Cocquio Trevisago (VA)
Tel. 0332 975155

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