

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitario Assistenziale per disabili (RSD) - Simona Sorge Inzago (MI)

Fondazione SACRA FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Residenza Sanitario Assistenziale per disabili (RSD)
Simona Sorge

Inzago

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Servizi forniti
   a. Prestazioni socio sanitarie
   b. Attività socio assistenziali
   c. Altri servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Costi
   a. Contributo Fondo Sanitario Regionale
   b. Retta sociale
   c. Comprensività della retta
   d. Non comprensività della retta
   e. Deposito cauzionale infruttifero
   f. Rilascio della certificazione 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. Trattamento dati personali
15. Accesso agli atti amministrativi
16. Organizzazione degli spazi
17. Organizzazione del personale
18. Professionisti

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

1. DEFINIZIONE

La RSD Simona Sorge, attiva dal 2009, è una delle espressioni della Fondazione Sacra Famiglia sul territorio lombardo. É una residenza sanitaria assistenziale per persone adulte (con un'età compresa tra i 18 e 64 anni) con disabilità acquisita. Di norma persone alle quali nella vita è sopraggiunto un incidente o una malattia che l'ha resa una persona con disabilità. É un servizio che mette a disposizione delle persone le cure, l'assistenza, i servizi e le attenzioni di cui ciascuna ha bisogno per poter affrontare i limiti imposti dalla condizione clinica individuale.
La Cooperativa Sociale Punto d'Incontro, presente sul territorio con servizi diurni e residenziali per persone con disabilità, è partner nella gestione delle attività.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

L'RSD Simona Sorge è accreditata per 40 posti letto suddivisi in 2 nuclei.
La residenza si classifica come un ambito di convivenza di tipo comunitario: accogliamo adulti che necessitano di un alto livello di assistenza sanitaria ed assistenziale prevalentemente sostitutiva. I bisogni della popolazione ospite della RSD vengono rilevati attraverso la compilazione delle schede SIDI e SOSIA (a seconda delle differenti tipologie diagnostiche e le differenti età delle persone) e la conseguente raccolta di dati permette la definizione degli indicatori di fragilità e del carico assistenziale, educativo, fisioterapico ed infermieristico.
La struttura è stata progettata e pensata per accogliere persone con disabilità con gravi limitazioni dell'autonomia motoria e per garantire loro cure socio-sanitarie adeguate in un contesto relazionale affettivamente coinvolgente e rispettoso dell'individualità. La struttura si pone l'obiettivo di garantire il mantenimento del benessere psicofisico dei suoi utenti attraverso la cura della persona, garantendo prestazioni appropriate nel rispetto della differenza e dignità individuali.

3. UTENTI

La RSD offre di norma ai cittadini residenti in Lombardia servizi sanitari e assistenziali a persone adulte (18-64aa), prevalentemente persone con disabilità post-traumatiche o con patologie neuromotorie, impossibilitati a vivere al proprio domicilio, in condizioni di non autosufficienza che richiedono prestazioni personalizzate di cura, assistenza e riabilitazione di mantenimento. L'accertata presenza di patologie psichiatriche con carattere di cronicità esclude la possibilità di inserimento. É stata data disponibilità, dietro valutazione dell'ATS territoriale di riferimento, per l'inserimento di persone in stato vegetativo (SV) fuori nucleo con riferimento alla DGR 4222/2012.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

4. STATUS GIURIDICO

La RSD Simona Sorge, in possesso di tutti i requisiti previsti dalla DGR 12620 del 7 Aprile 2003, è stata abilitata all'esercizio con Determina Asl n. 9883/2009 per 49 posti letto, superata con SCIA del 22.4.2013 e verifica Asl del 22.5.2013 con rimodulazione degli spazi per 40 posti letto ed è accreditata con il Sistema Socio Sanitario Regionale con D.G.R. 9883 del 22.7.2009 per 40 posti letto.
I 40 posti letto sono accreditati e contrattualizzati con l'ATS.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Per ogni persona ospitata viene compilato il fascicolo socio assistenziale e sanitario (FaSAS) e viene stilato, a cura dell'équipe pluri-professionale, un Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI) che specifica le prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative, animative, sociali, che verranno erogate, i loro obiettivi, i tempi, gli operatori implicati e gli strumenti di verifica.
La stesura del Progetto Individuale avviene a partire dalla valutazione complessiva delle esigenze della persona, sulla base delle risorse disponibili. Il Progetto, elaborato entro il primo mese dall'ingresso, viene discusso e firmato per accettazione e condivisione dall'ospite e/o dai familiari/rappresentanti legali, e viene almeno semestralmente verificato e aggiornato a seguito delle modificazioni che intervengono, a cura dell'équipe pluri-professionale.
L'équipe lavora in modo integrato, elabora progetti e programmi generali, formula i Progetti di intervento di ogni assistito, procede alle verifiche periodiche e collabora con le famiglie e i volontari che operano nella struttura. Il personale della RSD viene supportato, anche attraverso interventi formativi, per mantenerne alto il livello tecnico e motivazionale.
Tutto il personale è tenuto alla riservatezza sulle informazioni relative agli utenti ed è vincolato al segreto professionale.
La persona assistita e/o chi ne fa le veci vengono informati puntualmente sul percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico. L'équipe curante è disponibile agli incontri previo appuntamento nei giorni e negli orari esposti nella bacheca presso la Reception.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

6. SERVIZI FORNITI

Gli interventi personalizzati fanno riferimento a un piano di trattamento individualizzato e realizzato dalle diverse figure professionali, organizzate e coordinate in équipe.

a. Prestazioni socio sanitarie

Intervento sanitario

Gli esami strumentali e le visite specialistiche avvengono tramite i servizi presenti sul territorio e/o presso centri specialistici individuati dal medico della RSD. La presenza medica nella struttura è assicurata nelle 24 ore anche attraverso il servizio di pronta disponibilità medica che interviene nelle ore di assenza dei medici della RSD. L'Ente gestore, di norma, provvede alla cancellazione dagli elenchi dei rispettivi MMG degli utenti a partire dal giorno dell'ingresso o comunque dalla data di sottoscrizione del contratto. L'équipe medica è integrata, senza oneri aggiuntivi per gli Ospiti, da consulenti medici specialisti delle discipline più rilevanti per la tipologia dell'utenza accolta (Fisiatra, Neurologo e Psichiatra) su richiesta di valutazione del Medico di Struttura.
Il personale infermieristico, che assicura l'assistenza specifica attraverso interventi di natura tecnica, è esclusivamente dedicato alla RSD ed ha competenza nella gestione di tracheocannule e PEG.
La presenza è continuativa nelle 24 ore.
La RSD dispone dei farmaci e presidi necessari alle cure, prescritti dal medico della RSD, che sono dispensati dal servizio di farmacia interno alla Fondazione ISF. Vengono inoltre forniti ausili per la gestione dell'incontinenza e per la prevenzione e cura delle lesioni da decubito.

Per quanto riguarda l'assistenza specialistica la struttura si avvale delle strutture ospedaliere pubbliche/convenzionate presenti sul territorio.

Intervento logopedico

L'intervento è volto allo studio, valutazione e cura delle patologie e dei disturbi della voce, del linguaggio, della comunicazione, della deglutizione e dei disturbi cognitivi connessi (memoria e apprendimento). Ogni persona accolta viene valutata attraverso l'osservazione e l'utilizzo di test e strumenti clinici validati.

Intervento fisioterapico di mantenimento

É rivolto al mantenimento e/o riattivazione di competenze motorie residue. Viene valutata, e nel caso attuata, la prescrizione di ausili personalizzati. La prescrizione di ausili personalizzati, in presenza di condizione di invalidità, è attuata dal Medico Fisiatra della Fondazione Sacra

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Famiglia, eventualmente con l'aiuto del tecnico ortopedico. Il Fisiatra avvia la pratica per richiesta all'ATS competente.
L'ausilio prescritto è di proprietà ATS e dato in uso all'assistito; se l'assistito partecipa alla spesa di acquisto ne diventa proprietario.
Il medico fisiatra valuta l'ospite dopo il suo ingresso in struttura e articola un piano di trattamento fisioterapico che viene attuato, a seconda delle modalità e dei tempi indicati, dai terapisti della riabilitazione all'interno di una palestra attrezzata.

Intervento educativo

É volto a garantire attività ricreative e relazionali sia individuali sia di piccolo gruppo, favorendo la socializzazione, la stimolazione e il mantenimento delle capacità cognitive residuali. A tale riguardo potranno essere programmate attività sia interne che esterne alla struttura. La partecipazione a tali attività sarà subordinata a quanto previsto nel Progetto Individuale e alla valutazione dell'équipe della RSD.

b. Attività socio assistenziali

Intervento assistenziale

É di tipo compensativo e/o sostitutivo, rivolto alle attività della vita quotidiana come l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilizzazione, la cura della persona.
L'intervento assistenziale è attuato da personale ASA e OSS con la collaborazione degli infermieri. La presenza è continuativa nelle 24 ore.

Intervento sociale

É di supporto alle persone assistite ed alle loro famiglie. L'assistente sociale fornisce informazioni e consulenze, presta aiuto per pratiche di carattere amministrativo, giuridico e previdenziale. Cura i rapporti con gli enti invianti e con le ATS di riferimento e contribuisce nel creare e mantenere un rapporto di rete tra i vari servizi territoriali che hanno in carico la persona assistita.

Intervento psicologico

É offerto agli ospiti al fine di contribuire e orientare l'intervento trattamentale in rapporto alle necessità emotivo-affettive. Viene fornita inoltre una attività di counseling ai familiari degli ospiti che ne dovessero fare richiesta per supportare particolari stati emotivi. Si occupa inoltre di supportare il personale con incontri dedicati a cadenza mensile.
Lo psicologo è abilitato alla somministrazione di valutazioni testistiche (come ad es, MMSE)

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

c. Altri servizi

Igiene degli ambienti

Vengono attuati interventi di disinfezione e disinfestazione secondo un programma periodico oltre che su indicazione del Responsabile Medico ed il servizio di pulizie dei locali è stato appaltato alla Cooperativa Sociale Punto d'Incontro.
Sono state introdotte procedure di sanificazione ambientale specifiche relative al covid-19, sia nel quotidiano che al bisogno.

Servizio di parrucchiere/pedicure/podologo

A tutti gli assistiti è garantito gratuitamente per il taglio di capelli con la presenza periodica, di norma mensile, di personale specializzato. Eventuali servizi aggiuntivi (tinte, messe in piega, permanenti, ecc.) sono forniti con assunzione del relativo costo da parte degli assistiti/familiari/legali rappresentanti.
Il taglio delle unghie e della barba è a cura degli operatori impegnati nell'assistenza diretta.
La struttura garantisce inoltre un servizio di podologia attraverso la presenza di personale qualificato, su segnalazione del medico.

Front-office

É attivo un servizio di front-office dalle 9 alle 19 tutti i giorni dell'anno.

Il tempo libero

Sono a disposizione degli ospiti quotidiani, libri e riviste.
Al piano terra della RSD vi sono distributori di bevande calde e fredde e sono inoltre presenti spazi destinati all'incontro con i familiari.

Servizio religioso

Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso alla struttura dei ministri di culto richiesti dall'utente o dai suoi familiari.
Vengono assicurati interventi di animazione ed assistenza religiosa cattolica a favore degli ospiti della RSD e dei loro famigliari con riferimento alla natura educativo-religiosa intrinseca nell'origine e nelle finalità della Fondazione. E' attiva una collaborazione tra la Fondazione e la

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Parrocchia S. Maria Assunta di Inzago che assicura e regola l'assistenza religiosa e la celebrazione della S. Messa.
All'interno della struttura vi è una cappella interna: gli orari di apertura nonché quelli delle funzioni religiose sono esposti in bacheca.

Servizio volontariato e Servizio civile

La Fondazione Sacra Famiglia 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 RSD Simona Sorge si avvale della fattiva collaborazione di numerosi volontari.
I volontari accedono secondo un programma strutturato ed in linea con le indicazioni previste dalla Fondazione.

Collaborazioni e progetti attivi

Le attività prevedono una programmazione settimanale e vengono gestite dagli educatori con il supporto dei volontari. La pianificazione delle attività viene esposta su apposite bacheche posizionate sui vari piani per informare adeguatamente gli ospiti e i familiari.

- Attività esterne che permettono di affacciarsi alla realtà cittadina (gite, mercato rionale, festa del Paese ed altri eventi che si realizzano nel territorio).
- Attività musicali: ascolto e canto
- Visione di film e audiovisivi all'interno della residenza
- Lettura di quotidiani e riviste
- Attività multisensoriale e multimodale attraverso l'utilizzo della piattaforma SENSEI
- Attività di sensibilizzazione nelle scuole Progetto Scuole: alcuni ospiti portano la loro esperienza di persone alle quali nella vita è sopraggiunto un incidente o una malattia che l'ha resa una persona con disabilità agli studenti delle Scuole dei comuni limitrofi.
- Attività teatrale con gli ospiti della residenza GLI SCARROZZATI: prove settimanali e spettacoli in teatro, con supervisione e regia degli educatori.
- Clownterapia.
- Attività di radio
- Interviste con personaggi del mondo della musica, sport, spettacolo

Servizio socio-assistenziale di cura di sé

Il servizio, è garantito attraverso la fornitura, il lavaggio, la sterilizzazione e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, coperte, federe, materassi antidecubito e tutto quanto riguarda il posto letto). Spetta ai famigliari/ADS/tutori la dotazione di biancheria personale ed il periodico rinnovo dei capi usurati per i propri congiunti, in quantità sufficienti in base ai bisogni individuali degli assistiti con esclusione dei capi che necessitano di particolari trattamenti o di particolare valore o pregio. I capi di abbigliamento e gli oggetti personali dell'ospite che possono essere conservati in struttura devono poter essere riposti negli spazi personali assegnati. Tutto quanto

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

eccede deve essere conservato dai familiari al di fuori della struttura. Spetta ai familiari/rappresentanti legali provvedere alla fornitura dell'abbigliamento di stagione in seguito a richiesta del referente del servizio.
Ogni indumento è personale ed è dotato di un sistema microchip che rende ogni singolo capo tracciabile. La residenza non risponde della biancheria non marcata.
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 4,00 giornaliere.

Custodia denaro

Per soddisfare le esigenze di ciascun assistito e successivamente all'esplicita richiesta da parte della famiglia o del rappresentante legale, si provvede alla tenuta ed apertura, di norma, di un conto interno finalizzato alla copertura delle piccole spese personali.
La Fondazione è responsabile solo ed esclusivamente quando gli effetti personali sono stati consegnati in custodia; non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere, in possesso degli utenti, che dovessero essere lasciati incustoditi nella residenza.

Corrispondenza

La corrispondenza degli ospiti viene ritirata dai centralinisti della residenza. L'a.s. della RSD informa via mail i familiari/rappresentanti legali in caso di arrivo di raccomandate. E' responsabilità del familiare/rappresentante legale ritirare la posta pervenuta e custodita presso il centralino. La RSD declina ogni responsabilità derivante dal mancato ritiro della corrispondenza. Su richiesta la corrispondenza potrà essere rispedita al familiare di riferimento o all'ads/tutore tramite raccomandata con spesa a carico dell'ospite.

Trasporti sanitari

Il trasporto per esami strumentali e visite specialistiche programmate dal servizio medico della RSD sono a carico della struttura che può avvalersi di ambulanze o mezzi propri.
Il servizio di trasporto al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione o trasferimenti per visite/accertamenti, esami e ricoveri non disposti dalla struttura è a carico dell'utente.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

7. GIORNATA TIPO

7.00 - 11.45	Risveglio. Prestazioni sanitarie a digiuno previste e/o necessarie. Igiene della persona. Terapie e medicazioni Distribuzione della colazione dalle ore 8.30 alle 9.30 e igiene orale Visite mediche programmate o necessarie. Attività FKT ed educativo/animative/uscite Preparazione per il pranzo
12.15 - 13.15	Pranzo e somministrazione terapie
13.15 - 16.00	Igiene dopo il pranzo Riposo pomeridiano (a scelta) o momenti di relax Attività FKT ed educativo/animative, uscite. Merenda ore 16.00
16.00 - 20.00	Attività educative di gruppo, igiene personale Preparazione per la cena Cena e somministrazione terapie
20.00 - 22.00	Igiene, cura personale e preparazione per il riposo notturno
22.00	Il riposo notturno è assicurato e monitorato

8. RISTORAZIONE

Il servizio di cucina, svolto all'interno della residenza, è affidato alla Cooperativa Sociale Punto d'Incontro che si avvale della collaborazione di un nutrizionista.
I menù stagionali, nell'ambito dei principi dietetici, vengono definiti dal servizio medico della RSD: sono diversificati e tengono in considerazione le esigenze e le preferenze degli ospiti accolti.

9. COSTI

a. Contributo Fondo Sanitario Regionale

Il sistema tariffario della RSD, appartenente al sistema Socio Sanitario, prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite tariffe definite in base al livello di fragilità determinato mediante S.I.Di. (Scheda Individuale Disabile).

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

b. Retta sociale

La retta sociale a titolo di compartecipazione alla spesa è stabilita annualmente. La retta è stabilita in € 109,00/die + € 4,00 per il servizio socioassistenziale della cura del sé; eventuali variazioni 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.

c. Comprensività della retta

La retta comprende:
- prestazioni alberghiere;
- prestazioni mediche, infermieristiche, educative e di assistenza;
- assistenza farmaceutica;
- servizio trasporto per attività sociali e attività programmate dalla struttura.

d. Non comprensività della retta

La retta sociale non comprende le spese derivanti da attività complementari quali:
- spese derivanti dal servizio socio assistenziale di cura del sé
- prestazioni medico specialistiche diverse da quelle assicurate dal personale della struttura
- spese per trasporti non rientranti nelle normali attività assicurate dalla struttura;
- soggiorni di vacanza;
- spese derivanti da altre attività complementari programmate (cinema, teatro, ristorante);
- spese derivanti da necessità specifiche personali;
- spese di assistenza individuale all'utente in caso di ricovero ospedaliero.

e. Servizi extra retta

In allegato sono elencati i servizi extra retta e le relative tariffe. Tali servizi possono essere attivati previo accordo con il responsabile/coordinatore di unità.

f. Deposito cauzionale infruttifero

Al momento dell'ingresso, dovrà essere recepito dalla struttura un impegno di spesa da parte del Comune di provenienza a copertura del costo della retta.
In assenza di tale impegno dovrà essere sottoscritto dall'ospite o un suo rappresentante un regolare contratto per l'assunzione della retta; contestualmente l'ospite o suo rappresentante se viene inserito in forma privata (senza quindi un contributo da parte del Comune di

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

provenienza) dovrà provvedere al versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità.
Il deposito cauzionale verrà restituito al momento della dimissione previa verifica della regolarità dei pagamenti pregressi.

g. Rilascio certificazione 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 (nel periodo aprile-maggio), 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 garantisce l'apertura per tutti i 365 giorni dell'anno.
Le persone ospitate possono ricevere visite negli spazi adibiti al piano terra così come previsto nel regolamento durante la giornata, dalle 10.00 alle 19.00, festivi compresi. Si rimanda al regolamento della RSD per le relative specifiche.

Rapporti con famigliari, amici e conoscenti

La struttura, sulla base dei principi ispiratori, favorisce in ogni modo il mantenimento delle relazioni tra gli ospiti ed i loro famigliari, amici e conoscenti, i quali possono accedere alla residenza come sopra indicato o in casi particolari, anche oltre tali orari.
Ai famigliari è consentito l'accesso alle camere di degenza nelle fasce orarie 10.30/11.30 e 15.30/16.30, fatte salve le situazioni in cui l'assistito è impossibilitato ad accedere ai luoghi di visita previsti e su indicazione sanitaria. Amici e conoscenti possono accedere alla struttura e sostare al piano terra dove vi sono spazi attrezzati per l'accoglienza.
Salvo autorizzazione, l'accesso alle camere degli ospiti non è consentito ad amici e conoscenti.

Divieti e limitazioni

All'interno della residenza è proibito fumare.
È vietato conservare in camera cibi deperibili e farmaci se non autorizzati dal medico di struttura.
A Famigliari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul proprio caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta scritta alla Direzione di Struttura e alla Direzione Sanitaria. La Direzione di Struttura, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite stesso.
I visitatori che desiderano portare od offrire agli ospiti accolti cibi e bevande devono necessariamente far riferimento al personale sanitario in turno.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Ammissione

Le domande di ammissione devono essere presentate direttamente all'Assistente Sociale della RSD "Simona Sorge" o privatamente o tramite i Servizi Sociali della zona di residenza del richiedente, mediante la compilazione dell'apposita modulistica.
La modulistica può essere ritirata presso la struttura o scaricata dal sito **www.sacrafamiglia.org** La richiesta viene in seguito valutata dall'équipe curante, che esprime parere di idoneità/non idoneità. Il futuro assistito viene invitato con i suoi familiari per una visita conoscitiva della RSD, per la consegna di materiale informativo, e per un colloquio con l'équipe.
Per ogni necessità è possibile contattare l'Assistente Sociale al n. 02-95.43.96 o via mail **inzago@sacrafamiglia.org**.

Gestione della lista d'attesa

Le domande ritenute idonee, in caso non vi siano posti disponibili, vengono inserite in lista d'attesa.
La lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande ed è monitorata dall'Assistente Sociale della struttura.
In presenza di particolari situazioni di gravità, valutate dall'équipe della struttura, ed in accordo con gli enti territoriali, possono essere concesse priorità d'ingresso.
In presenza di un posto libero, e coerentemente con la posizione in graduatoria e con la compatibilità del soggetto col nucleo di destinazione, il richiedente e i suoi legali rappresentanti/familiari vengono contattati dall'Assistente Sociale per una eventuale visita alla struttura, per un incontro con il Medico Responsabile e per la consegna dell'elenco dei documenti da presentare per l'inserimento.
È condizione indispensabile per stabilire la data d'ingresso l'invio, qualche giorno prima, dell'impegno di spesa da parte del Comune di residenza (qualora quest' ultimo compartecipi alla retta).
Il richiedente, contattato per l'inserimento, deve fornire la documentazione richiesta ed entrare in struttura entro 10 giorni da calendario dalla chiamata. Viceversa perde la priorità e il nominativo viene inserito in coda alla lista d'attesa.

Presa in carico

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, insieme a chi la accompagna, dall'équipe della RSD che fornisce una serie di informazioni riguardo all'operatività:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico-infermieristica, gli interventi fisioterapici, educativi, animativi e di socializzazione;

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

- 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 acquisiti i consensi informati, fornite e raccolte le informazioni relative alla compilazione del fascicolo sanitario e sociale (FaSAS).
Viene, in seguito, definito il Nucleo di appartenenza. Tale Nucleo non è tuttavia da considerarsi definitivo. Su valutazione dell'équipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di gruppo o di camera, suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.
All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI) entro il primo mese dal ricovero. Il Progetto Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le necessità.
Il progetto redatto dall'équipe multi professionale viene discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.
L'ospite/il rappresentante legale o i familiari, se tenuti, vengono puntualmente informati del percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico.
Il percorso di presa in carico si conclude, mediamente, nell'arco di 90 giorni, con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta.

Nomina di amministratore di sostegno

L'equipe della RSD valuta, in base alle relazioni di presentazione o in seguito all'ingresso, la necessità che venga nominato per l'ospite, qualora non fosse già presente, un amministratore di sostegno laddove sussistano delle fragilità tali da limitare la capacità di provvedere ai propri interessi: sia amministrativi/economici sia legati alla cura della persona e all'espressione del consenso informato.
L'a.s. della RSD potrà fornire supporto per tutto l'iter necessario alla nomina che verrà effettuata dal Giudice Tutelare del tribunale territorialmente competente.

Assenze

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile del Servizio Nei periodi di assenza a qualunque motivo dovuti, 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 complessivi 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 condiviso con l'equipe di cura, in assenza di ulteriori accordi specifici e a fronte di motivazioni che non compromettano il percorso di continuità di cura, verrà richiesto il pagamento di una quota aggiuntiva alla retta determinata nella seguente misura:

oltre al 100% della retta, verrà richiesta una quota aggiuntiva pari ad € 32,00/die; dal 71° giorno

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

verrà richiesta una ulteriore quota pari ad € 32,00/die .

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 o 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 l'eventuale assistenza individuale al paziente è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.
È a carico della Fondazione il costo dell'ambulanza necessaria al trasporto.

Trasferimenti

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

Dimissioni

Qualora l'Ospite e/o il Terzo obbligato in solido e/o il Tutore, Curatore, Amministratore di Sostegno, Familiare intenda/intendano recedere dal contratto, dovrà/dovranno dare preavviso alla Fondazione con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite dovrà lasciare la struttura.
Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta l'esposizione della retta relativa ai giorni di mancato preavviso.
In caso di decesso, la retta viene calcolata fino al giorno del decesso.
Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo obbligato in solido e/o del Tutore, Curatore, Amministratore di Sostegno, Familiare, in nome e per conto dell'Ospite, di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.
Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. la Fondazione ha la facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- in caso di insolvenza del pagamento della retta, trascorsi 15 giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari/legali rappresentanti e gli operatori della Fondazione, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio di quest'ultima, nonché in caso di inosservanza dei Regolamenti;
- nel caso di sopravvenuta inidoneità dell'Ospite con evoluzione psico-fisica che richieda un trattamento sanitario e/o socio-assistenziale e di tutela ambientale che la RSD non è in grado di garantire.

L'avvio della procedura di dimissione dell'Ospite dovrà essere comunicato al Comune di residenza dell'Ospite interessato e all'ATS, al fine di garantire la dimissione in forma protetta.

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.

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.
Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

Modalità di gestione reclami

É nel pieno diritto di ospiti, familiari e/o rappresentanti legali segnalare eventuali disservizi nei confronti della struttura o effettuare reclami.
Tutte le segnalazioni devono pervenire telefonicamente o attraverso un colloquio con il Responsabile della Filiale, il quale si attiverà a coinvolgere per quanto di competenza i collaboratori di cui si avvale, come di seguito esplicitato:

- per aspetti relativi all'assistenza medica il Responsabile Sanitario e il Coordinatore infermieristico

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

- per aspetti relativi all'assistenza agli ospiti il Coordinatore infermieristico e il Responsabile dell'Appalto
- per quanto riguarda le attività generali e alberghiere il Responsabile dell'Appalto.

Si evidenziano le possibili procedure per effettuare tale tipo di segnalazione:

- segnalazione verbale, riguardante disservizi di lieve entità, che non richiede, da parte della struttura specifica risposta all'ospite degli interventi messi in atto per accertare ed eliminare il disservizio oggetto della segnalazione;
- segnalazione riguardante disservizi di rilevante entità, che deve essere presentata in forma scritta al responsabile della Filiale. Per tale segnalazione il Responsabile, entro 30 giorni, darà comunicazione all'ospite, in forma scritta o verbalizzando un apposito incontro, degli accertamenti compiuti e delle iniziative messe in atto per eliminare il disservizio segnalato.

In ogni caso si evidenzia che gli aspetti di maggiore rilevanza e interesse generale che possono emergere da segnalazioni e da reclami, sono per la struttura fonte di analisi, al fine di migliorare la qualità del servizio erogato.

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 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 presso gli uffici

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

dell'assistente sociale o del Responsabile di Filiale. 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.
Per volumi superiori alle 150 pagine è richiesto un contributo aggiuntivo di 0,10 € a foglio.
La documentazione richiesta verrà consegnata entro 30 giorni lavorativi.

16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

La struttura

La struttura è collocata in un ampio spazio verde con aree attrezzate a disposizione dell'utenza; è articolata in 2 nuclei situati al primo piano con 20 posti letto ciascuno, per un totale di 40 posti letto.
Ogni nucleo dispone di 4 stanze singole e 8 doppie con servizi igienici, sala soggiorno/pranzo, infermeria, bagno assistito dotato delle attrezzature idonee alla tipologia dell'utenza accolta e locale tisaneria.
Ciascuna stanza ha la predisposizione per un televisore e vi è la possibilità di accedere ad internet tramite sistema WI FI gratuito per gli ospiti accolti.
Al piano terreno sono ubicati gli uffici. In prossimità della Reception sono disponibili spazi di ritrovo per ospiti e familiari. Al piano interrato ci sono la Cappella e i locali tecnici (cucina, mensa personale e spogliatoi del personale); al secondo piano c'è un ampio spazio ricreativo utilizzato per le attività e per le occasioni di festa o riunione.
Sono presenti sistemi di videosorveglianza nelle aree comuni.
La struttura è dotata di un gruppo di continuità che in caso di distacco dalla rete elettrica nazionale entra automaticamente in funzione fornendo energia grazie ad un gruppo elettrogeno così da garantire il regolare funzionamento degli impianti e delle strumentazioni.

Standard strutturali e gestionali

La RSD Simona Sorge garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche. La RSD è inoltre è sottoposta a periodici controlli degli organi competenti in merito agli obblighi derivanti dall'accreditamento a garanzia del mantenimento degli standard assistenziali previsti dalla normativa. La struttura assicura un totale di ore di assistenza che è il risultato degli standard definiti in base al "grado di fragilità" delle singole persone con disabilità accolte.

17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

All'interno dell'RSD opera un'équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area socio-assistenziale, educativa, riabilitativa, infermieristica, psicologica e sanitaria.
Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, al raggiungimento degli obiettivi che l'équipe ha individuato nella stesura del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI) mediante l'utilizzo della cartella informatizzata.
Il personale è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato presso la bacheca posta all'ingresso.

18. PROFESSIONISTI

Nella RSD Simona Sorge sono presenti le seguenti figure professionali:

- Direzione di Struttura
- Responsabile sanitario
- Medici
- Consulenze specialistiche: psichiatra, neurologo, fisiatra
- Responsabile d'appalto
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri
- Logopedisti
- Podologo
- Infermiere vulnologo
- Terapisti della riabilitazione
- Ausiliari socio assistenziali (ASA)
- Operatori socio sanitari (OSS)
- Assistente sociale
- Psicologo
- Educatori professionali

Per il buon funzionamento della RSD prevista la presenza di risorse non a standard che si occupano permanentemente di garantire il confort ambientale, quali operatori addetti ai servizi, oltre al personale amministrativo.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

COME RAGGIUNGERCI

RSD "SIMONA SORGE"

Via Boccaccio, 18 20065 Inzago (MI)
Tel. 02 95.43.96
Fax 02 95.43.96.69
email: inzago@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONE

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

IN AUTOMOBILE:

Autostrada MI-VE: Uscita Cavenago-Cambiago Seguire le indicazioni per Gessate, Villa Fornaci, Inzago.
Oppure lungo la MI-VE prendere la Tangenziale Esterna A58 Uscita Gessate.
Dalla tangenziale est: Uscita Cascina Gobba
Proseguire su Via Padana Superiore, attraversare 1 rotonda, prendere la 2° uscita per Via Padana Superiore/SS11, continua a seguire la SS11, proseguire su Via Padana Superiore fino a Inzago.

CON I MEZZI PUBBLICI:

Stazione di Melzo FS prendere la linea z404 e da Gessate MM2 prendere la Linea z405 fino alla fermata INZAGO - SP11 Padana Superiore/Cavour

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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

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

ALLEGATI

- Servizi extra retta
- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione *(da non compilare)*

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

- Modulo segnalazioni

SERVIZI EXTRA RETTA				
I seguenti servizi vengono attivati in accordo con il Responsabile della struttura.				
SERVIZIO		**IMPORTO RICHIESTO**	**SPECIFICHE TARIFFA**	**NOTE**
tutte le sedi	Accompagnamento in ospedale giornata intera (per visite, esami, terapie)	**200,00 €**	forfettario per presenza per intero turno diurno di n. 1 operatore (8 ore)	
	Accompagnamento in ospedale < 8 ore	**26,00 €**	costo orario per accompagnamenti di durata inferiore al turno giornaliero (< 8 ore)	
	Auto per accompagnamento in ospedale utente deambulante	**0,69 €**	rimborso chilometrico	Valore medio da definire in base all'auto utilizzata
sede di Inzago	Camera singola	**350,00 €**	tariffa mensile	
	Pasto in camera su richiesta dell'ospite	**5,00 €**	tariffa a consumo	
Il servizio socio assistenziale "Cura del sé" non subisce variazioni.				

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

UNITA' DI OFFERTA 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
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

14. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

21. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

25. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

27. Come valuta la qualità del Servizio Lavanderia?

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

30. Annotazioni e suggerimenti

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

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

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

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

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

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

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

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

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

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

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

Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No

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

_____

_____

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

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