

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Disabili (CDD)
Sacro Cuore
Cesano Boscone (MI)

Fondazione
SACRA
FAMIGLIA

Carta dei Servizi
ANNO 2026
Centro Diurno per Disabili (CDD) – SACRO CUORE
Cesano Boscone

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. Interventi di servizio sociale
   d. Altri servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Costi
   a. Contributo fondo sanitario regionale
   b. Retta sociale
   c. Comprensività della retta
   d. Rilascio certificazione delle rette a fini fiscali
10. Calendario e orari
11. Modalità di ammissione e dimissione
12. Sistema di valutazione della soddisfazione
13. Codice etico
14. Trattamento dei dati personali
15. Accesso agli atti amministrativi
16. Organizzazione degli spazi
17. Organizzazione del personale
18. Professionisti

1. DEFINIZIONE

Il Centro Diurno per persone Disabili (CDD), è un'unità di offerta semiresidenziale appartenente al Sistema Socio Sanitario Regionale, deputata all'accoglienza di persone con disabilità con età superiore ai 18 anni e, di norma, fino ai 65 anni.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

Le attività che si svolgono all'interno del CDD hanno come obiettivo quello di affermare, nel rispetto della dignità e della libertà della persona, l'osservanza dei seguenti principi:

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

3. UTENTI

L'Unità può accogliere fino a 25 soggetti, di sesso maschile o femminile, di età superiore ai 18 anni, con disabilità intellettiva, limitate dipendenze funzionali e disturbi generalizzati dello sviluppo.
La fragilità degli utenti è definita dall'appartenenza alle 5 classi del sistema SIDI, riportate in ciascuna scheda individuale.
In presenza contestuale di condizioni specifiche, dettagliate dalla normativa regionale di riferimento, è possibile accogliere eccezionalmente soggetti minorenni.
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.

4. STATUS GIURIDICO

Il CDD Sacro Cuore è stato abilitato all'esercizio con DIA del 17.12.2009 e sopralluogo con esito positivo del 29.1.2010 per n. 25 posti ed è accreditato con D.G.R. n. 1442/2010, DGR n. 385/2010 e DGR 779/2010 per 25 posti.
Tutti i posti accreditati sono contrattualizzati con ATS.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

All'interno del CDD Sacro Cuore per ogni utente vengono elaborati e verificati almeno semestralmente o secondo le necessità dall'équipe multidisciplinare i Progetti Individuali e la pianificazione degli interventi (PEI), tenendo conto dell'individualità di ogni persona, dei suoi bisogni, dei suoi limiti ma anche delle abilità realmente possedute o emergenti sulla base della valutazione educativa.
Il Progetto Individuale definisce gli obiettivi che verranno perseguiti nel corso dell'anno, gli interventi specifici, le metodologie adottate, il personale coinvolto, le modalità e i tempi di verifica.
I Progetti Individuali formulati in équipe pluriprofessionale, vengono sottoposti a utenti e familiari per la discussione e la condivisione. Scopo di questi incontri è anche quello di offrire ai familiari una rilevante, costante e significativa formazione relativa alle tecniche educative utilizzate al CDD.
In coerenza con la classe di fragilità, vengono garantite ai frequentanti:

- attività socio-sanitarie a elevato grado d'integrazione;
- attività di riabilitazione;
- attività di socio-riabilitazione;
- attività educative.

6. SERVIZI FORNITI

Gli interventi con gli utenti vengono attuati secondo una metodologia scientifica (in accordo con le linee guida dell'Istituto Superiore Sanità) e tecnica di Educazione Strutturata nell'ambito delle esperienze della Fondazione. Tali tecniche sono impiegate per organizzare l'ambiente fisico, sviluppare il calendario delle attività attraverso agende per immagini, attuare trattamenti occupazionali, utilizzando materiali organizzati con aiuti visivi al fine di sviluppare abilità e permettere alle persone con disabilità intellettive e disturbi generalizzati dello sviluppo di usare in modo indipendente le abilità possedute.
Il progetto ri-abilitativo prevede un intervento integrato dei professionisti dell'équipe con i familiari, affinché attraverso una collaborazione reciproca si utilizzino le stesse modalità educative e si realizzi il processo di generalizzazione, che consenta di applicare nella vita di tutti i giorni le abilità apprese all'interno del CDD.

a. Prestazioni socio sanitarie

Interventi ri-abilitativi e psico educativi strutturati svolti dal personale educativo:

- interventi per l'incremento o insegnamento di abilità di comunicazione attraverso l'uso di strumenti visivi e agenda iconica, socializzazione, autonomie di base, abilità cognitive e abilità occupazionali;
- interventi per la riduzione di comportamenti problematici e disadattivi;
- interventi per l'incremento dei comportamenti adattivi;
- Interventi di aggancio all'esterno del Centro per lo sviluppo delle autonomie svolti in collaborazione con altri servizi della Fondazione, come i Laboratori (ceramica, falegnameria,

serra, bigiotteria, cartotecnica, ecc.), o interventi di socializzazione anche all'esterno sulla base di quanto indicato dal Progetto Individualizzato.
- prevenzione del contagio da COVID-19, secondo la normativa specifica.

Interventi infermieristici

- Somministrazione della terapia che l'utente deve assumere nelle ore di frequenza al Centro (la terapia farmacologia viene somministrata dagli infermieri previa prescrizione del medico curante e apporto dei farmaci da parte dei familiari);
- procedure di primo intervento in caso di manifestazioni acute;
- rilevazione crisi epilettiche, di agitazione psicomotoria, di cadute ed altri eventi critici;
- rilevazione peso/pressione;
- osservazione e rilevazione di informazioni relative alle variazioni dello stato di salute, in funzione di una corretta segnalazione al personale medico;
- contatti con le famiglie per comunicazioni relative allo stato di salute degli utenti, su indicazioni del personale medico;
- gestione della sala medica per quanto attiene l'approvvigionamento farmaci, cura e custodia della documentazione sanitaria e sorveglianza dei presidi medico-clinici in dotazione.

Prestazioni fisiatriche

- Visite fisiatriche;
- prescrizione di protesi e ausili.

N.B.: La prescrizione di ausili personalizzati è a carico del S.S.N. (carrozzine, deambulatori, ecc.) ed è attuata dal fisiatra della Fondazione Sacra Famiglia ETS, eventualmente con l'aiuto del tecnico ortopedico; il fisiatra fa richiesta all'ATS competente.
L'ausilio prescritto è di proprietà ATS e dato in uso all'utente; di conseguenza la buona conservazione e la manutenzione dello stesso è a carico dell'utente/famiglia.

Prestazioni fisioterapiche

- Osservazione e valutazione delle abilità grosso-motorie e fino-motorie, per impostare e attuare, ove necessario, l'intervento fisioterapico o fornire indicazioni per attivazione motoria ad ASA ed educatori;
- osservazione e valutazione dei disturbi disfagici;
- osservazione e valutazione per prescrizione di ausili volti a rendere l'utente più autonomo;

Le suddette prestazioni vengono erogate da fisioterapisti appartenenti ai servizi riabilitativi della Fondazione Sacra Famiglia ETS.

b. Attività socio assistenziali

- Interventi di assistenza nei bisogni primari (cura e igiene della persona, somministrazione pasti);
- interventi di generalizzazione e mantenimento di abilità acquisite, su indicazioni contenute nel Progetto Individuale;
- interventi di deambulazione assistita su indicazioni fisioterapiche.

c. Interventi di servizio sociale (svolti dalla Assistente sociale della Direzione Sociale)

- Raccolta in fase di accoglienza di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale e sociale dell'utente e in relazione alle aspettative dei familiari per un positivo inserimento;
- informazioni e consulenza in merito a procedure e problematiche di tipo amministrativo, previdenziale e di tutela giuridica (ad es. amministrazione di sostegno);
- informazioni per agevolare il collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con enti e istituzioni.

d. Altri servizi

Servizio trasporto

Il servizio trasporto al Centro Diurno è a carico dei familiari o dell'ente locale.
Generalmente il trasporto viene organizzato dai diversi comuni di provenienza degli utenti in orari differenziati a seconda di quanto è stato concordato con i familiari dei frequentanti.

Servizio religioso

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

Servizio Volontariato e Servizio Civile

La Fondazione promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività animativo, ricreativo e culturale dedicate ai propri assistiti.
Presso la Sede di Cesano Boscone è istituito un Servizio Volontariato che accoglie le richieste di coloro che vogliono proporsi e coordina tutte le forme di volontariato, sia di singole persone che di gruppi o associazioni, che operano nell'ente.
Il Servizio Volontariato coordina anche i giovani del Servizio Civile che, per l'anno in corso, sono inseriti in nuovi progetti da sviluppare nella sede e nelle Filiali della Fondazione.

Anche i giovani, come i volontari, in base al progetto prescelto, partecipano alla realizzazione di attività culturali, sportive, animative e di socializzazione nei contesti territoriali individuati, con affiancamento al personale dedicato.

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato.
Il Responsabile di Unità controlla e verifica che la pulizia sia effettuata in maniera adeguata.

7. GIORNATA TIPO

Ciascun utente e la sua famiglia hanno un educatore di riferimento responsabile del Progetto Individualizzato.
La giornata è programmata, in linea generale, secondo le linee guida dello schema seguente:

8.30 - 9.30	Il personale presente è impegnato nell'accoglienza degli utenti nei diversi nuclei di riferimento e dei parenti che, eventualmente, accompagnano i loro figli al Centro. In questa occasione avviene lo scambio di informazioni con i genitori che accompagnano direttamente i figli, diversamente, lo scambio avviene attraverso il quaderno delle comunicazioni.
9.30 - 11.30	Inizio delle attività con interventi educativi di insegnamento individualizzato o di gruppo, generalizzazioni delle abilità apprese, interventi di attivazione motoria, interventi nei laboratori occupazionali.
11.30 - 12.00	Conclusione delle attività mattutine, riordino degli ambienti, preparazione del refettorio, igiene personale.
12.00 - 13.00	Consumazione del pranzo con attuazione di interventi riabilitativi e assistenziali, riordino del refettorio in base all'organizzazione del singolo gruppo con riferimento agli obiettivi previsti dal PEI.
13.00 - 14.00	Igiene personale.
14.00 - 15.00	Interventi educativi di insegnamento individualizzato o di gruppo e interventi nei laboratori.

15.00 - 16.00	Il personale presente è impegnato nell'accompagnamento degli utenti per l'uscita dal Centro. In questa occasione avviene lo scambio di informazioni con i genitori che riprendono direttamente i figli, diversamente il personale aggiorna il quaderno delle comunicazioni. Il personale educativo si dedica all'aggiornamento e verifica del Progetto Individualizzato e compilazione del registro delle consegne.

8. RISTORAZIONE

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio di dietologia presente in Fondazione nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e dietetici.
Presso la Fondazione è costituita una Commissione Mensa composta da un Responsabile del Servizio di Dietologia, un Responsabile del Servizio Acquisti e alcuni Responsabili di Unità, oltre ad alcuni membri del Comitato Parenti/Rappresentanti dei familiari. La Commissione ha il compito di:

- vigilare sul buon funzionamento del servizio prestato e sulla rispondenza dello stesso alle necessità degli assistiti;
- segnalare eventuali disfunzioni o criticità;
- suggerire cambiamenti innovativi per una maggiore efficienza del servizio.

Il servizio alberghiero presso il CDD prevede la consumazione del pranzo con menù giornaliero differenziato.

9. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

Il CDD appartiene alla rete del sistema Socio Sanitario e come tale 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 SIDI (Scheda Individuale Disabile).

b. Retta sociale

La retta di frequenza per tutti i CDD gestiti direttamente dalla Fondazione Sacra Famiglia ETS, a titolo di compartecipazione alla spesa, al momento è stabilita in € 39,50 giornaliere; eventuali variazioni, stabilite anche in corso d'anno, saranno comunicate agli interessati.
In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino all'eventuale dimissione dell'assistito.

N.B. L'unità continua a 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 della frequenza 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 € 17,50 giornaliere.

c. Comprensività della retta

La retta di frequenza copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività socio sanitarie erogate giornalmente dal CDD e comprende le forniture dei pranzi. Non comprende le spese derivanti da altre attività complementari a carattere socio assistenziale quali:

- spese di trasporto giornaliere dei frequentanti dalla loro abitazione al CDD;
- spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- spese derivanti da altre attività complementari programmate;
- spese derivanti da necessità personali e particolari di singoli utenti.

d. 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

Il CDD è aperto 47 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì (fatti salvi i giorni festivi infrasettimanali) dalle 8.30 alle 16.00.
Entro il 31 dicembre di ciascun anno viene comunicato ai frequentanti il calendario relativo ai periodi di chiusura dell'anno successivo.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Modalità di ammissione

I familiari possono inoltrare domanda di ammissione alla Direzione Sociale della Fondazione direttamente o tramite i Servizi Sociali di zona, mediate la compilazione dell'apposita modulistica. Ogni informazione può essere richiesta alla Direzione DS.
È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione www.sacrafamiglia.org
Può essere inoltre richiesta una visita alla struttura: in tal caso il richiedente viene affidato al responsabile dell'Unità per una visita guidata e per la consegna di ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.
La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o legale rappresentante o familiare, eventualmente integrata da altra documentazione ritenuta significativa, viene accolta e valutata dalla Direzione competente, la quale esprime un parere di idoneità e decide l'assegnazione all'Unità CDD ritenuta più idonea, sia per le necessità assistenziali ed educative che per le attitudini relazionali del soggetto.
Entro 45 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, la Direzione Sociale comunica al richiedente, legale rappresentante, familiare o ente locale l'esito della stessa.
In caso di idoneità all'ammissione ma in mancanza di posto disponibile, la domanda viene posta in lista di attesa presso la Direzione Sociale; la lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande. In presenza di posto libero e, coerentemente con la sua posizione nella graduatoria di accesso, il richiedente viene chiamato dalla Direzione Sociale per l'ingresso.

Hanno la priorità all'ingresso le situazioni di fragilità sociale segnalate dal Servizio Sociale del Comune nel quale è presente l'unità d'offerta, nonché gli utenti provenienti da altre Unità della Fondazione.
L'ammissione in struttura è subordinata all'impegno scritto col quale il richiedente o l'ente locale si assume l'onere e garantisce il pagamento della retta.
Viene inoltre richiesto versamento a titolo di deposito cauzionale pari ad una mensilità, da versare prima del giorno dell'ingresso. Il deposito cauzionale verrà restituito alla dimissione, salvo quanto previsto dai relativi articoli dell'allegato contrattuale sottoscritto in fase di ammissione.

Presa in carico nell'Unità

La persona con disabilità entra al CDD dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento) presso la Direzione Sociale.
Al momento dell'ingresso la persona viene accolta dall'Equipe le cui figure di riferimento forniranno una serie una serie di informazioni riguardo a:

- 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 raccolte informazioni relative a:

- i dati anagrafici e socio-familiari della persona da assistere e dei suoi familiari/legali rappresentanti;
- l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa, ecc.;
- la storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti);
- l'anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia farmacologica, ecc.;
- le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento;
- altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini e interessi personali;
- le aspettative, le richieste, le opinioni si ritiene di voler render note.

Vengono mostrati gli spazi di vita e illustrato il loro utilizzo e la persona in ingresso viene presentata al personale presente e agli altri frequentanti.
Il gruppo definito all'ingresso non è tuttavia da considerare definitivo. Su valutazione dell'equipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di gruppo, 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 entro 30 giorni con l'elaborazione del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI). Alla redazione del Progetto e alla successiva realizzazione concorre l'èquipe multi-professionale e tutto il personale presente al Centro.
Il Progetto Individuale viene discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.
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.

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 alle dimissioni.

CDD

Nel caso in cui la famiglia si avvalga di terze persone per l'accompagnamento o per uscite dal CDD, è tenuta a darne preventiva comunicazione scritta, fornendo nome e cognome e fotocopia della carta d'identità delle stesse e concordando col Responsabile del Centro le modalità delle uscite. L'ente gestore si riserva, comunque, la facoltà di assumere informazioni su persone non conosciute.

Assenze (Regolamento del CDD)

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:

utenti storici in salvaguardia ex DGR 5000/2007: 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, oltre al 100% della retta, verrà esposta una quota aggiuntiva pari a € 22,00/die

utenti appropriati: 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, oltre al 100% della retta, verrà esposta una quota aggiuntiva pari a € 22,00/die

Non rientrano in tale regolamentazione le giornate di chiusura del servizio, le assenze per ricoveri ospedalieri o per motivi di salute supportati da idonea certificazione medica. 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.).

Trasferimenti

Eventuali trasferimenti ad altra unità possono essere proposti dalla èquipè 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.

In tal caso le due equipes 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 (Regolamento CDD)

Le dimissioni dal Centro Diurno, qualora non facciano seguito ad eventi improvvisi, vengono anticipatamente preparate e concordate con i familiari. La dimissione avviene solitamente:

- in base alle decisioni del frequentante o dei suoi legali rappresentanti/familiari o dell'ente locale che ha in carico il caso;
- sulla base di decisione dell'èquipe del CDD, qualora la situazione generale del frequentante determini l'impossibilità di proseguire gli interventi educativi, riabilitativi, assistenziali e il servizio non sia più rispondente alle necessità del soggetto.

- lesione del rapporto fiduciario tra ospite/famigliari e personale della struttura, in qualsiasi modo determinatosi

Le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta, con lettera a firma del frequentante o dei suoi familiari o legali rappresentanti almeno 15 giorni prima dell'ultimo giorno di frequenza.
Le dimissioni vengono anticipatamente preparate e concordate col frequentante e/o chi lo rappresenta e i famigliari, con le amministrazioni comunali e/o i servizi territoriali.
Al momento della dimissione viene consegnata una relazione conclusiva in cui vengono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali, le prestazioni erogate, i risultati conseguiti e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi.

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato a tutti i caregiver che si avvalgono dei servizi di Fondazione, laddove è possibile, le domande vengono rivolte direttamente agli utenti fruitori del servizio. I questionari vengono elaborati e attraverso un software alimentano dei grafici disponibili sul portale aziendale per consultazione e stampa da parte del responsabile di ogni singola Unità di offerta. Il questionario indaga le seguenti aree:

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

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento da parte della singola unità.
Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono a essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale - Ufficio Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.
Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

13. CODICE ETICO

Al fine di aderire alla normativa vigente in tema di responsabilità amministrativa
degli Enti (DLGS 231/01) e di dichiarare la propria politica aziendale in materia di Etica e Responsabilità sociale la Fondazione Sacra famiglia ETS si è dotata di un Modello Organizzativo e di un Codice Etico.
Tali documenti pubblicati, diffusi a tutti gli operatori della Fondazione sono

il punto di riferimento per verificare e vigilare che tutti i processi svolti all'interno dell'organizzazione aderiscano a principi di correttezza, trasparenza e responsabilità sociale.
Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre nominato l'Organo di Vigilanza.

14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

15. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

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

16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Standard strutturali

Il CDD Sacro Cuore garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Standard gestionali

All'interno del CDD opera un'équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area educativa, riabilitativa, infermieristica e socio assistenziale. Sulla base dei Progetti Individuali può essere presente anche personale medico e psicologico.

Possono collaborare anche operatori diversi qualificati per l'erogazione di prestazioni di terapia occupazionale. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'équipe ha individuato nella stesura del Programma Annuale delle Attività e in ciascun Progetto Individuale.

18. PROFESSIONISTI

Nel CDD Sacro Cuore sono presenti i seguenti professionisti:

- Responsabile
- Educatori Professionali
- Ausiliari Socio Assistenziali
- Infermiere professionale
- Coordinatore Infermieristico

Per la realizzazione del Progetto Individuale vengono inoltre richieste prestazioni alle seguenti figure professionali:

- Fisioterapista proveniente dai Servizi Riabilitativi della Fondazione
- Terapista Occupazionale proveniente dai laboratori della Fondazione
- Istruttori provenienti dai laboratori della Fondazione.

Il personale operante è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato all'ingresso della struttura, in cui sono visibili all'utente e ai suoi famigliari, il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura.

COME RAGGIUNGERCI

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONE

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)
Tel.: centralino 02 45.677.1
CDD Sacro Cuore - Tel. 02 45.677.249

Direzione Sociale 02 45.677.741 - 02 45.677.848
www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

Per arrivare alla Fondazione Sacra Famiglia in P.za Mons. Moneta, 1 a Cesano Boscone, i possibili percorsi da seguire sono:

IN AUTOMOBILE:

- Tangenziale Ovest uscita Cusago, direzione Milano-Baggio, al primo semaforo svoltare a destra per Cesano Boscone

CON I MEZZI PUBBLICI:

- Metropolitana linea 1 rossa - capolinea Bisceglie, e poi autobus per Cesano Boscone centro linea n. 322 o n. 323
- Bus 76 da Milano MM Bisceglie, fermata "Gozzoli/Sacra Famiglia", all'altezza di via Monegherio, 200 m. dalla Fondazione.

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

ALLEGATI

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

UNITA' DI OFFERTA DIURNE

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

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

   ◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

   ◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

   ◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

   ◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

21. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

27. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

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

1	2	3	4	5

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

◯ Si ◯ No

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

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

1	2	3	4	5

30. Annotazioni e suggerimenti

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