



FONDAZIONE  
SACRA FAMIGLIA  
ONLUS

***CARTA DEI SERVIZI***  
***ALLOGGI PROTETTI PER***  
***ANZIANI***  
***“VILLA QUIETE”***  
***REGOLEDO DI PERLEDO***  
***ANNO 2020***

Regoledo di Perledo – Lecco  
Via Strada del verde, 11

Tel. 0341-814111 Fax 0341-814206

Emessa il 01.01.2020

**CARTA DEI SERVIZI  
ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI “VILLA QUIETE”  
ANNO 2020**

**La Carta dei Servizi deve costituire uno strumento d'informazione veloce e flessibile. Il formato utilizzato consente un aggiornamento ed una diffusione in tempi rapidi.**

**Contenuto informativo**

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status Giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Attività fornite:
  - a. prestazioni socio sanitarie
  - b. attività socio assistenziali
  - c. attività sociali e animative
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Ripartizione dei costi
  - a. contributo fondo sanitario regionale
  - b. retta sociale
  - c. prestazioni comprese nella retta
  - d. prestazioni escluse dalla retta
10. Calendario e orario di apertura
11. Modalità di ammissione e dimissione
12. Sistema di valutazione della soddisfazione
13. Codice etico
14. Accesso alla documentazione amministrativa
15. Organizzazione degli spazi
16. Organizzazione del personale
17. Personale presente

## **1. DEFINIZIONE**

Gli alloggi Protetti per Anziani sono un servizio residenziale a carattere permanente aperto 24 ore su 24 ore per tutti i giorni dell'anno, destinato a persone anziane ultra-sessantacinquenni con limitata autonomia ed eventualmente bisognose di una bassa protezione socio-sanitaria e di socializzazione o a rischio di perdita della propria autonomia ai sensi della D.G.R 11497/10.

Negli alloggi protetti vengono accolti anche utenti in regime di Residenzialità assistita, servizio destinato a persone fragili che abbiano compiuto 65 anni in condizioni di fragilità/parziale autosufficienza bisognose di una bassa protezione socio-sanitaria e di socializzazione o a rischio di perdita della propria autonomia ai sensi della *DGR n. 7769 del 17.01.2018*

La responsabilità sanitaria e le conseguenti scelte riferite alla cura della persona accolta restano a carico del servizio di Medicina Generale di base. Nella stessa sede è comunque presente un' équipe di medici che tengono i contatti, ove necessario, con il Medico di base competente scelto dall'ospite e che intervengono in caso di urgenza/emergenza sanitaria.

## **2. FINALITÀ E OBIETTIVI**

La finalità è "il prendersi cura" della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della persona, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche sono quindi assicurati in un ambiente con garanzie di protezione. In coerenza con il livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza;
- interventi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità possedute;
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato;
- interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata in ambito sociale;
- interventi finalizzati a sostenere le relazioni.

Gli alloggi hanno conseguentemente la finalità di:

- a. garantire all'anziano la domiciliarità, rispettando il bisogno di privacy e di mantenimento dell'identità personale e la libertà di autogestione;
- b. migliorare la sua qualità di vita, sollecitando le azioni quotidiane di gestione di sé, per limitarne la dipendenza;

- c. prevenire l'isolamento e l'emarginazione, favorendo i suoi rapporti interpersonali e le relazioni affettive;
- d. prevenire ricoveri impropri;
- e. dare sollievo alle famiglie.

L'Unità assicura il rispetto della dignità e della individualità di ogni persona ospitata e, in particolare:

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

### **3. UTENTI**

Persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto.

Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- ✓ reti familiari rarefatte e residuali
- ✓ un'abitazione non adeguata
- ✓ una diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale
- ✓ patologie gestibili al domicilio
- ✓ condizioni di solitudine

Sono considerate persone con limitata autonomia quelle con compromissione minima e parziale delle funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni personali e della vita di relazione e con minima difficoltà di autotutela per riduzione delle capacità di giudizio. Sono pertanto esclusi soggetti non autosufficienti totali bisognose di assistenza continuativa.

La struttura può accogliere un numero massimo di 8 ospiti. Gli alloggi protetti rispondono ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative vigenti e, in particolare, sono privi di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità: sono collocati all'interno del complesso in cui è attiva la Residenza Sanitaria Assistenziale, sono situati nella frazione Regoledo del Comune di Perledo.

#### **4. STATUS GIURIDICO**

La struttura è adibita ad Alloggi Protetti per anziani ai sensi della DGR11497 del 17/03/2010 per l'esercizio di attività relative alle unità di offerta della rete sociale, di cui alla LR n. 3/2008.

#### **5. REQUISITI ORGANIZZATIVI**

La struttura assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) prevedendo anche il coinvolgimento dell'ospite, dei suoi rappresentanti legali o dei familiari.

Le prestazioni erogate elencate al punto successivo, sono garantite sia agli utenti accolti in regime di A.P.A, su richiesta individuale o proposta dall'equipe secondo i bisogni identificati, sia agli utenti accolti presso gli A.P.A in regime di Residenzialità Leggera secondo PIA e successiva valutazione dell'equipe sociosanitaria.

Il Piano di Assistenza di ogni ospite viene elaborato entro il primo mese dall'ammissione ed è semestralmente verificato e continuamente aggiornato sulla scorta delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite, a cura dell'équipe.

Entro la prima settimana dall'ingresso viene elaborato un primo PAI da ritenersi provvisorio.

#### **6. ATTIVITÀ FORNITE**

##### **Attività socio assistenziali**

- assistenza compensativa nelle attività della vita quotidiana in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate.
- Assistenza tutelare diurna e notturna tramite servizio di reperibilità finalizzata alla sicurezza personale;

##### **Attività sociali e animative**

- attività e proposte ricreative relazionali
- attività e proposte espressive - culturali

- possibilità di partecipazione a spettacoli
- possibilità di uscite sul territorio e gite

Queste proposte sono orientate a dare senso al tempo vissuto, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.

### **Interventi di Servizio Sociale:**

- colloquio con l'ospite e con i suoi familiari all'ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi;
- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo e giuridico;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti ed istituzioni;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- colloqui di supporto personale e familiare.

I residenti/domiciliati nell'alloggio ricevono su richiesta e con le medesime modalità in vigore per la generalità dei cittadini, tutte le prestazioni sociali e socio sanitarie garantite dai comuni e dalle ATS ai cittadini presso il proprio domicilio. Resta ferma la possibilità per la persona anziana residente/domiciliata nell'alloggio di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze (es. assunzione di badante).

La fornitura di farmaci, ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, urocontrol, cateteri vescicali) e presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito) in presenza di condizione di invalidità, sono a carico del S.S.N.

La fornitura di ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine), sono a carico del S.S.N.

## **Altri servizi**

### **Servizio di igiene ambientale**

Un' impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato.

### **Servizio di parrucchiere/pedicure**

I servizi non sono inclusi nella retta di degenza e sono a carico dell'utente.

### **Servizio di trasporto**

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture, viene attivato su richiesta il trasporto tramite servizio esterno, con costo a carico dell'utente.

### **Servizio religioso**

- Assistenza spirituale
- S. Messa

Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente e dai suoi familiari.

### **Volontariato**

La Fondazione auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla struttura, previo accordo con singoli volontari o con gruppi.

La Fondazione intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti.

### **Servizi per svago e comfort**

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

## Custodia di valori

La Fondazione può accettare e custodire per conto degli utenti le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore.

La Fondazione può esigere che la cosa consegnata sia contenuta in un involucro chiuso e sigillato.

La Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nelle Unità abitative.

## 7. GIORNATA TIPO

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

|                    |  |
|--------------------|--|
| Ore<br>7,00- 11,45 | Supporto all'alzata nel rispetto dei ritmi individuali compatibilmente con le esigenze organizzative e operative<br>Prestazioni sanitarie a digiuno previste e/o necessarie<br>Igiene della persona, ove necessita<br>Supporto all'assunzione della terapia e medicazioni, ove necessita<br>Preparazione della colazione dalle ore 8,00 alle 8,30 ove richiesto<br>Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite<br>Preparazione per il pranzo, ove necessita |
| Ore<br>12,00-13,00 | Pranzo e supporto all'assunzione della terapia, ove necessita  |
| Ore<br>13,00-17,30 | Igiene dopo il pranzo, ove necessita<br>Riposo pomeridiano per chi lo desidera o per chi ne trae vantaggio<br>Attività FKT ed animative/occupazionali, uscite  |
| Ore<br>18,30-19,30 | Preparazione per la cena<br>Supporto all'assunzione della terapia serale, ove necessita<br>Cena  |
| Ore<br>19,00-21,00 | Igiene, ove necessita<br>Preparazione per il riposo notturno, ove necessita  |
| Ore<br>21,00-7,00  | Riposo notturno<br>Durante la notte è assicurato l'intervento di un operatore tramite chiamata di emergenza.   |



## **8. RISTORAZIONE**

Il menù segue il tempo delle stagioni invernale ed estiva ed è formulato con programmazione giornaliera; ogni quattro settimane il menù stagionale si ripete. Ogni domenica, il pranzo termina con un dolce al cucchiaino o con una fetta di torta.

La programmazione dei pasti è esposta settimanalmente.

La definizione delle diete e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio medico. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e vengono offerte alternative fisse per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e/o dietetici.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione dalle ore 8.00 alle ore 8.30
- Pranzo dalle ore 12 alle 13.00
- Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30

## **9. I SERVIZI E LA RETTA**

Gli alloggi Protetti sono attivi tutti i giorni dell'anno e sono situati in un edificio attiguo all'edificio che accoglie le UdO sociosanitarie.

I servizi assicurati agli ospiti si distinguono in:

- a) Servizio di base - Servizio alberghiero residenziale
- b) Servizi a domanda individuale per utenti A.P.A:
  - Servizio di Ristorazione
  - Servizio di assistenza alla persona

### **A) SERVIZIO DI BASE - SERVIZIO ALBERGHIERO RESIDENZIALE**

Tale servizio prevede:

- l' alloggio (utilizzo dei locali e delle utenze, con esclusione delle telefonate in uscita che sono a pagamento)
- la pulizia giornaliera degli ambienti, comprensiva del rifacimento letto (escluso angolo cottura)
- la fornitura, il cambio e il lavaggio della biancheria piana (cambio settimanale)
- la manutenzione dell'alloggio e delle zone comuni
- l' animazione e le attività ricreative e culturali
- il parcheggio comune
- l' assistenza religiosa

le rette giornaliere in vigore dal 01/01/2020 sono le seguenti:

|                        |   |              |
|------------------------|---|--------------|
| - Monolocale           | € | <b>31,00</b> |
| - Bilocale uso singolo | € | <b>46,00</b> |
| - Bilocale doppio      | € | <b>61,00</b> |

eventuali variazioni saranno comunicate agli interessati a seguito di delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

### **B) SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE**

- GIORNATA ALIMENTARE
  - pranzo e cena forniti dalla cucina centrale e fornitura prodotti alimentari per colazione e merenda **€ 10,00 al giorno**
- E' possibile usufruire, ove richiesto, di un "pacchetto assistenza", a sostegno delle ADL e della domiciliarità, per un costo di €12 giornaliere

## **10. ORARI DI APERTURA**

Gli alloggi sono funzionanti tutti i giorni dell'anno, senza alcuna interruzione. Gli ospiti possono ricevere visite liberamente durante l'arco della giornata, festivi compresi. In situazioni di necessità, è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione dei responsabili di struttura.

## **11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

### **Modalità di ammissione in A.P.A**

Le domande di ammissione devono essere presentate al Servizio Sociale della Struttura dal familiare o tramite i Servizi sociali di zona, mediante la compilazione dell'apposita modulistica. E' prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte dell'Assistente Sociale, e di avere ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.

La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o da suo legale rappresentante o familiare, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata dalla Direzione, che si avvale della collaborazione della direzione medica, la quale esprime parere di idoneità.

### **Presenza in carico**

La persona entra in struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti.

Al momento dell'ingresso viene accolta, insieme a chi la accompagna, dall'èquipe che fornisce una serie di informazioni riguardo a:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico- infermieristica, gli interventi riabilitativi, 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 ed interessi personali
- le aspettative, le richieste, le opinioni che si ritiene di voler render note.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI).

Il Progetto Assistenziale Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le necessità .

Il Progetto Assistenziale Individuale viene discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.

La persona e i suoi familiari vengono puntualmente informati del percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico.

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 i servizi sociali invianti, si potrà procedere alle dimissioni.

## **Visite**

Le persone ospitate possono ricevere visite da parte dei familiari o amici durante tutto l'arco della giornata. Le visite devono avvenire nel rispetto delle esigenze di tutte le persone ospitate.

E' possibile la permanenza dei familiari nelle ore notturne in caso di particolari condizioni cliniche, previo accordo con i Responsabili.

## **Assenze**

Le assenze di una o più giornate vanno comunicate ai Responsabili. I familiari e/o ospiti sono pregati di rivolgersi sempre all'assistente sociale per eventuali comunicazioni. Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze organizzate da altre strutture/associazioni, dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta mensile.

## **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.

## **Dimissioni**

Le dimissioni di un utente possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari o dei servizi territoriali che hanno in carico il caso
- cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto

Alla dimissione viene consegnata una relazione riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/riabilitativi.

A tal fine le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta al Responsabile almeno quindici giorni prima di lasciare la struttura; qualora non venisse rispettato il tempo di preavviso, sarà richiesto il pagamento della retta per tale periodo fino al 15° giorno.

## **12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

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

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

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

Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale- Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.

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

## **13. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

L'articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo <http://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o familiari devono sottoscrivere il modulo per il

consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS.

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 Promozione e Sviluppo-Servizi Marketing 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 Fisas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

## **14.CODICE ETICO**

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" ( dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

## **15. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI**

### **Standard strutturali**

Gli alloggi protetti garantiscono 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.

### ***Descrizione della struttura***

Gli alloggi sono inseriti in un edificio di tre piani fuori terra con ascensore e rispondono a tutte le norme strutturali in vigore.

Al piano terra si trova un locale comune, un bagno assistito e il giardino.

Ai piani superiori si trovano gli alloggi (3 per piano)

- Primo piano:
  - 1 Monolocale: "VIOLA"
  - 1 Bilocale ad uso singolo: "BUCANEVE"
  - 1 Bilocali ad uso doppio: "CICLAMINO"
  
- Secondo piano:
  - 1 Monolocale: "NARCISO"
  - 1 Bilocale ad uso singolo: "MUGHETTO"
  - 1 Bilocale ad uso doppio: "PRIMULA"

Il Proprietario della struttura è la "Fondazione Sacra Famiglia"

Tutti gli alloggi protetti sono arredati con:

- soggiorno/cucina comprendente piastra elettrica, forno a microonde/elettrico, cappa di aspirazione, lavello, frigo e freezer, pensili e mobili vari
- angolo pranzo con tavolo e sedie
- letto, armadio
- apparecchi illuminanti
- bagno completo di doccia ed altri apparecchi sanitari, arredato con i normali accessori

Sono disponibili inoltre i seguenti presidi e ambienti collettivi:

- bagno assistito
- dispositivo per chiamata di emergenza da ogni singolo alloggio
- locali comuni per la lettura, la visione della televisione e l'ascolto della musica
- cappella in sede principale
- sala polivalente con possibilità di realizzare attività ludiche da parte del personale specializzato in sede principale
- palestra riabilitativa in sede principale
- giardino fruibile
- posti macchina per ospiti automuniti e per visitatori
- zona bar in sede principale

|                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| Telefono Centralino/Reception: | 0341/814111                |
| Telefax:                       | 0341/814206                |
| E-mail:                        | regoledo@sacrafamiglia.org |

## **16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE**

All'interno della struttura RSA opera una èquipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa e socio assistenziale.

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'èquipe stessa ha individuato nella stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Si tratta di personale identificabile dal cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, il nome, cognome, qualifica e numero di matricola.

Tutto il personale risponde al Direttore e al Coordinatore delle sedi Lecchesi. I medici, il personale infermieristico e riabilitativo fanno riferimento, per gli aspetti clinici e igienistici, al Direttore Medico delle sedi Lecchesi.

La reperibilità medica, infermieristica ed amministrativa è garantita 24 ore al giorno.

## **16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE**

All'interno della UdO opera una èquipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area socioassistenziale. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'èquipe stessa ha individuato nella stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Si tratta di personale dedicato, identificabile dal cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, il nome, cognome, qualifica e numero di matricola.

Tutto il personale risponde al Direttore delle Sedi Lecchesi, al Coordinatore della struttura e per gli aspetti clinici e igienistici, al Direttore Medico delle sedi Lecchesi.

Le risorse professionali presenti nella struttura consentono di offrire livelli di assistenza in ottemperanza agli standard previsti dalla Regione Lombardia. La reperibilità è garantita 24 ore al giorno da un operatore sociale.



## 17.PERSONALE PRESENTE

| <b>PROFILI</b>                       |
|--------------------------------------|
| Direttore                            |
| Coordinatore Operativo/assistenziale |
| Direttore Medico                     |
| Coordinatore Infermieristico         |
| Assistente Sociale                   |
| Animatori/ Educatori                 |
| ASA/ OSS                             |

## ALLEGATI

- Carta dei Diritti della Persona Anziana
- Modulo per segnalazioni alla Direzione
- Riferimenti Utili
- Questionario per la rilevazione della soddisfazione
- Menu tipo

## COME RAGGIUNGERE GLI A.P.A “VILLA QUIETE” PRESSO LA SEDE DI REGOLEDO

La sede di Regoledo di Perledo, Strada del Verde 11, è raggiungibile:

- In automobile: da Varenna imboccando la strada provinciale di Esino Lario al bivio di Regolo seguire le indicazioni per Regoledo-Gittana;
- In treno: linea Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria Varenna-Esino, quindi servizio taxi.
- Con il servizio navetta: è stato organizzato dalla Filiale un servizio navetta gratuito dal lunedì al venerdì su prenotazione per accompagnare i visitatori sprovvisti di automezzo.



SEDE DI REGOLEDO DI PERLEDO

Strada del Verde n. 11

23828 Perledo (LC)

Tel. 0341/814.111

E-Mail: [regoledo@sacrafamiglia.org](mailto:regoledo@sacrafamiglia.org)

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA

Sede Centrale: P.zza Mons. Moneta n. 1

20090 Cesano Boscone (MI)

TEL. 02-45677741-848

SITO: [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

## ***ALLEGATI***



+ modulo segnalazioni

+ carta dei diritti della persona anziana

+ questionario tipo per rilevazione soddisfazione  
( **da non compilare** )



### MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia intende rendere la permanenza dell'Utente ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro Familiari possono far conoscere alla Direzione dell'Ente, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore di Filiale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Alla Cortese attenzione  
del Direttore di Filiale

Il/la Sottoscritto/a .....

Utente dell'Unità .....

(oppure) grado di parentela .....

del/della Sig./Sig.ra .....

degente presso l'Unità Operativa .....

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....  
.....  
.....  
.....

data .....

firma .....

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data .....

firma .....

# CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta, di seguito, la Carta dei Diritti della Persona Anziana ( [Allegato D della D.G.R. n. 7435 del 14.12.2001](#)) che, in quanto recepita dalla RSA, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi dell'Unità.

| LA PERSONA HA IL <b>DIRITTO</b>   | LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL <b>DOVERE</b>  |
|---|--|
| di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà   | di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica   |
| di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti   | di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando esse dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione  |
| di conservare le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza | di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle", senza per questo venir meno dell'obbligo d'aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità   |
| di conservare la libertà di scegliere dove vivere   | di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettevano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato   |
| di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa   | di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione |
| di vivere con chi desidera  | di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione  |
| di avere una vita di relazione  | di evitare, nei confronti dell'anziano, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrarsi liberamente, con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione  |
| di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività   | di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo   |
| di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale   | di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani   |
| di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza          | di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana   |

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE 2020**

DA CHI SARA' COMPILATO IL SEGUENTE QUESTIONARIO ?


- COMPILATO DALL' UTENTE  
 COMPILATO DAL FAMILIARE / TUTORE  
 COMPILATO DAL TUTORE **NON** FAMILIARE

CON QUALE FREQUENZA FA VISITA AL SUO FAMILIARE ?

- GIORNALMENTE  
 SETTIMANALMENTE  
 MENSILMENTE  
 ALTRO  
 RIENTRA IN FAMIGLIA

La preghiamo di compilare con attenzione le seguenti voci, **annerendo i pallini** (come nel seguente esempio) corrispondenti al punteggio che meglio esprime il Suo giudizio relativo all'ultimo anno.



1 = Per niente  4 = Molto 0= non valutabile

| A | QUALITA' DELLE STRUTTURE   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 0                     |
|---|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | A suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi di vita dell'Unità (camera, soggiorno, servizi igienici)?  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 | A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi esterni dell'Ente?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 | A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi dedicati ai famigliari e visitatori (servizi igienici, sale incontro parenti)?                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 | A Suo parere quanto è positiva la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza...)? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 | A Suo parere quanto è positiva la qualità del servizio portineria e centralino (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 | Se il Suo familiare frequenta una struttura diurna, quanto valuta positivamente l'adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del Centro?                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| B | QUALITA' DELLE INFORMAZIONI  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 0                     |
|---|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | A Suo parere quanto è positiva la qualità delle <b>informazioni</b> che Le vengono fornite in merito a:                                  |                       |                       |                       |                       |                       |
| * | lo stato di salute del Suo familiare   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| * | le diverse attività che si svolgono all'interno dell'Unità e dell'Ente   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| * | la strutturazione della giornata nell'Unità  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| * | le questioni amministrative (rette, pagamenti, ...)  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 | A Suo parere la Fondazione la mette in condizione di conoscere agevolmente tutte le iniziative promosse dall'Ente e dai singoli servizi? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| C | QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI NELL'UNITA'   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 0                     |
|---|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 | A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione della Sua famiglia con il personale dell'Unità? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| D | QUALITA' DELLE CURE   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 0                     |
|---|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | A Suo parere quanto è adeguata ai bisogni, la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 | A Suo parere quanto è adeguato il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'equipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 | A Suo parere quanto potrebbe essere interessante ed utile un possibile ampliamento dei servizi esistenti (periodi di ricovero di sollievo, attività sportive, atelier serali, aperture nei week end, soggiorni estivi)? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 | A Suo parere quanto è positiva la qualità complessiva dei seguenti servizi alberghieri di Fondazione:   |                       |                       |                       |                       |                       |
| * | Cucina  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| * | Lavanderia  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| * | Pulizie   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**E QUALITA' COMPLESSIVA DELL'UNITA'**Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio  
Qualità

|  |
|--|
|  |
|--|

|   |   |   |
|---|---|---|
| A | B | C |
| D | E | F |
| G | H | I |
| L | M | N |

Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più negativo e meno gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio  
Qualità

|  |
|--|
|  |
|--|

|   |   |   |
|---|---|---|
| A | B | C |
| D | E | F |
| G | H | I |
| L | M | N |

**ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI**a cura del Servizio  
Qualità

|  |
|--|
|  |
|--|

|   |   |   |
|---|---|---|
| A | B | C |
| D | E | F |
| G | H | I |
| L | M | N |