

CARTA
DEI
SERVIZI

Residenza Sanitario Assistenziale
per anziani (RSA)
Civo (SO)



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi Residenza Sanitario Assistenziale (R.S.A.) - Civo

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. Attività sociali e animative
 - d. Interventi di servizio sociale
 - e. Altri servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Costi
 - a. Retta

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT3410521601630000000008304
CCP 13557277

b. Prestazioni comprese nella retta

c. Prestazioni escluse dalla retta

10. Calendario e orari

11. Modalità di ammissione, dimissione e assenze

12. Sistema di valutazione della soddisfazione

13. Codice etico

14. Accesso agli atti amministrativi

15. Organizzazione degli spazi

16. Organizzazione del personale

17. Professionisti

18. Carta dei Diritti della Persona Anziana

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo

Fraz. Roncaglia di Sotto, 114

23010 Civo (SO)

Tel. 0342 6580

e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1

20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito sacrafamiglia.org

P. Iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT341052160163000000008304

CCP 13557277

1. DEFINIZIONE

L’RSA è un’unità d’offerta residenziale rivolta a soggetti anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui.

Fornisce prestazioni sanitarie assistenziali e di recupero funzionale e sociale. La RSA non è solo luogo di cura e assistenza, ma un luogo di vita che offre ospitalità in una struttura confortevole, accogliente e tecnicamente adatta a soddisfare le varie esigenze.

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 elevate garanzie di sicurezza e tutela mediante la assistenza infermieristica 24 ore su 24 per 365 giorni l’anno e assistenza medica diurna e reperibilità notturna e festiva, oltre alla presenza continuativa di personale di supporto.

In coerenza col 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 familiari.

La Struttura 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

La Struttura accoglie soggetti di ambo i sessi, di norma di età maggiore o uguale a 65 anni, non autosufficienti, con compromissioni a livello cognitivo e/o delle autonomie funzionali, con bisogni complessi di tipo sanitario, psicologico e sociale, tali da non essere assistibili a

Sede operativa

RSA “La Colonia” di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

domicilio. Si tratta di persone con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che hanno bisogno di assistenza medica/infermieristica continuativa e di interventi riabilitativi, accompagnate da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali, modulate in base a un modello organizzativo fondato sulla centralità della persona anziana. La RSA è accreditata per 80 posti letto in regime di solvenza.

4. STATUS GIURIDICO

La titolarità della gestione della RSA è in capo a Fondazione istituto sacra famiglia ONLUS. La RSA è stata accreditata in data 28/06/2017, con delibera del direttore generale dell'ATS Montagna, N° 345 per n. 40 posti letto. Con la delibera n.475 del 21/08/2018 la RSA è stata accreditata per ulteriori n. 40 posti letto.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

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

In coerenza con la classe di fragilità vengono garantite:

- attività socio-sanitarie riabilitative
- attività socio assistenziali
- attività sociali e animative.

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi, e registrate nel Fascicolo Personale.

Il Progetto Individuale 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'èquipe pluriprofessionale.

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

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

6. SERVIZI FORNITI

In fase emergenziale, legata alla pandemia da Covid-19, i servizi forniti vengono rimodulati al fine di poter rispettare le norme legate al contenimento del contagio secondo normative vigenti.

a. Prestazioni socio sanitarie

- Controlli sistematici e periodici dello stato di salute, in particolare valutazione dello stato nutrizionale, del rischio di ulcere da decubito, del rischio di cadute, e interventi di prevenzione e compensazione;
- valutazioni funzionali (postura, stazione eretta, deambulazione, deglutizione, respirazione);
- interventi riabilitativi di mantenimento e/o riattivanti;
- prevenzione di danni secondari;
- richiesta di esecuzione di esami di laboratorio e strumentali, tramite Servizio Sanitario Nazionale;
- richiesta di visite specialistiche, tramite Servizio Sanitario Nazionale;
- diagnosi e cura delle patologie intercorrenti;
- gestione e somministrazione di farmaci;
- gestione degli ausili per incontinenza (pannoloni, urocontrol, cateteri vescicali);
- gestione dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito);
- gestione di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine).

Tutte le prestazioni sopracitate vengono definite e condivise con il Medico di Medicina Generale.

L'assistenza sanitaria viene effettuata in raccordo col Medico di Medicina Generale, al quale restano in carico le prescrizioni per visite specialistiche, esami di laboratorio e strumentali ecc. nonché le prescrizioni dei farmaci e dei presidi per l'incontinenza.

La prescrizione di ausili personalizzati, in presenza di condizione di invalidità, è a carico del S.S.N. ed è attuata dal medico prescrittore di Fondazione. Il Fisioterapista avvia la pratica per la 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.

b. Attività socio assistenziali

Assistenza compensativa e o sostitutiva nelle attività della vita quotidiana (mobilizzazione, deambulazione, cura dell'igiene personale e dell'aspetto, alimentazione, abbigliamento, ecc.), in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate.

Assistenza tutelare diurna e notturna finalizzate a:

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT3410521601630000000008304
CCP 13557277

- sicurezza personale;
 - mantenimento delle competenze e delle autonomie;
 - recupero di capacità residue;
 - prevenzione del deterioramento e/o della involuzione.
- L'operatività fa riferimento a linee guida, protocolli e procedure consolidate.

c. 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.

Questi interventi sono orientati a dare senso al tempo vissuto nella RSA, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.

d. 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 dell'anziano, 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 e Istituzioni;
- colloqui di supporto a ospiti e familiari.

e. Altri servizi

Servizio di Lavanderia

Il servizio lavanderia è esternalizzato ed è utilizzato sia che per la biancheria del Nucleo che per la biancheria personale degli assistiti.

L'acquisto degli indumenti personali e la loro identificazione è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati.

Il lavaggio dei capi personali degli ospiti è un servizio aggiuntivo da richiedere espressamente, ed il contributo richiesto è pari ad € 2,40 giornaliero (iva compresa); al fine di

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT3410521601630000000008304
CCP 13557277

attivare questo servizio è necessario etichettare ogni capo con dicitura “rsacivo cognome e nome puntato” dell’ospite.

Servizio di igiene ambientale

Il servizio di pulizia per gli spazi comuni è assicurato da personale dipendente, con utilizzo di prodotti ed attrezzature certificate.

Il personale di assistenza si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini e delle camere degli ospiti.

Servizio di parrucchiere/pedicure

Agli ospiti è assicurato il taglio della barba, che viene effettuato dagli operatori impegnati nell’assistenza diretta; su richiesta, e con partecipazione di spesa, vengono forniti interventi come di seguito specificati:

- Taglio € 10,00
- Piegia € 10,00
- Taglio + Piegia € 20,00
- Taglio + Piegia + Tinta € 35,00
- Taglio + Piegia + Permanente € 35,00

La struttura assicura il servizio estetico di pedicure attraverso la presenza di personale qualificato. Il servizio viene offerto a tutti gli anziani, su segnalazione del medico/infermiere, con partecipazione di spesa di € 15,00 per ogni seduta.

Servizio di trasporto

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture, viene attivato il trasporto tramite servizio esterno, con costo a carico dell’Ospite. I trasporti con ambulanza decisi autonomamente dall’ospite o dal familiare, o per espletare procedure amministrative e/o previdenziali, sono escluse dalla retta e a carico dell’ospite.

Servizio religioso

- Assistenza spirituale
- S. Messa

Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l’accesso alla Struttura dei ministri di culto richiesti dall’utente e dai suoi familiari.

Sede operativa

RSA “La Colonia” di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

Volontariato

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

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

In fase emergenziale legata alla pandemia da Covid-19, l'accesso alle unità ai volontari ed agli operatori del servizio civile, viene sospeso in presenza e vengono attivate, dove possibile, attività animative a distanza.

Servizi per svago e comfort

Sono a disposizione degli ospiti libri e riviste, oltre a un quotidiano locale e un settimanale.

È inoltre possibile avere, tramite abbonamento personale a carico dell'ospite, quotidiani e riviste varie. Nella Struttura sono inoltre presenti numerosi spazi di soggiorno destinati all'incontro con i familiari.

Custodia di valori

La RSA ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore. Può rifiutarsi di ricevere soltanto oggetti pericolosi o che considerate le condizioni di gestione del Nucleo in cui l'Ospite è accolto, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

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

La RSA non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nel Nucleo o che gli ospiti custodiscano personalmente.

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo

Fraz. Roncaglia di Sotto, 114

23010 Civo (SO)

Tel. 0342 6580

e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1

20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito sacrafamiglia.org

P. Iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT3410521601630000000008304

CCP 13557277

7. GIORNATA TIPO

In fase emergenziale, legata alla pandemia da Covid-19, la giornata tipo viene rimodulata al fine di poter rispettare le norme legate al contenimento del contagio secondo normative vigenti.

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

7.00 - 11.45	<p>Sveglia nel rispetto dei ritmi individuali compatibilmente con le esigenze organizzative e operative</p> <p>Prestazioni sanitarie a digiuno previste e/o necessarie</p> <p>Igiene della persona</p> <p>Terapie e medicazioni</p> <p>Distribuzione della colazione dalle ore 8,00 alle 09,30</p> <p>Mobilizzazioni in poltrona, carrozzina</p> <p>Visite mediche programmate o di necessità per esigenze particolari</p> <p>Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite</p> <p>Preparazione per il pranzo</p>
12.00 - 13.00	Pranzo e somministrazione terapie
13.00 - 17.30	<p>Igiene dopo il pranzo (mani, viso, bocca, cambio pannoloni)</p> <p>Riposo pomeridiano per chi lo desidera o per chi ne trae vantaggio</p> <p>Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite</p> <p>Break pomeridiano</p>
18.30 - 19.30	<p>Preparazione per la cena</p> <p>Somministrazione di terapie serali</p> <p>Cena</p>
19.00 - 22.00	<p>Igiene</p> <p>Preparazione per il riposo notturno</p>
21.00 - 7.00	<p>Riposo notturno</p> <p>Durante la notte sono assicurati il controllo attivo da parte del personale e tutti gli interventi in base alle necessità di ogni singola persona.</p>

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

Nel caso in cui l'utente non possa lasciare la comunità (malattia, chiusure dei servizi frequentati, scioperi dei mezzi di trasporto, convalescenza, altri motivi) il personale in servizio garantirà la necessaria assistenza. Nei week-end gli utenti rientrano in famiglia, laddove la famiglia è presente e disponibile ad accoglierli, secondo il principio per il quale la comunità alloggio supporta e non sostituisce la famiglia d'origine. Coloro che non possono rientrare in famiglia e rimangono in comunità durante il week-end svolgono le consuete attività previste dai Progetti Individuali. Per l'utenza storica le prestazioni di tipo alberghiero, socio sanitario ed educativo sono garantite per l'intero arco della giornata nella CSS.

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 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.

Solo con autorizzazione da parte della Direzione Medica, in particolari situazioni cliniche è possibile assistere da parte dei famigliari durante i pasti.

In fase emergenziale da Covid 19, non è possibile assistere i propri congiunti durante il pasto.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione dalle ore 8.00 alle ore 10.00
- Pranzo dalle ore 12 alle 13
- Break pomeridiano dalle ore 16.00 alle 16.30
- Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30

È prevista la possibilità per i parenti di poter pranzare presso la struttura in compagnia dei propri parenti, nelle sale comuni adibite. L'orario del pranzo è quello stabilito per gli ospiti della struttura.

Per i giorni feriali il pranzo deve essere prenotato presso il personale amministrativo entro la giornata precedente. Il costo del pranzo, per ogni persona esterna, è pari ad € 16,00 iva inclusa.

La domenica è possibile pranzare con gli ospiti, con un menù a base di piatti tipici. Il pranzo deve essere prenotato, entro il giovedì alle ore 15,00 previa comunicazione al personale amministrativo di struttura. Il costo del pranzo, per ogni persona esterna, è pari ad € 23,00 iva inclusa.

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT3410521601630000000008304
CCP 13557277

9. COSTI

a. Retta

La retta giornaliera/mensile varia in relazione al regime di permanenza desiderato

- permanenza in regime di Residenza Post Ospedaliera con durata massima di 30 giorni
retta giornaliera: € 130,00.
- permanenza in Regime di Sollievo con durata massima di 60 gg:
retta giornaliera: € 110,00.
Per gli ospiti soci de “La nuova colonia spa” la quota giornaliera è ridotta ad € 100,00
- permanenza in regime di RSA a tempo indeterminato
retta mensile: € 2.900,00
Per gli ospiti soci de “La nuova colonia spa” la quota è ridotta ad € 2.400,00 mensili.

Per quanto riguarda il comportamento economico in caso di assenze dell’ospite dalla struttura o permanenze inframensili si rimanda a quanto stabilito nel Contratto di Ingresso.

È previsto nei soli casi di ingresso in regime di RSA il pagamento della somma pari ad una mensilità a titolo di deposito cauzionale infruttifero, che sarà restituito al termine del ricovero.

L’Ente rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali.

La retta viene pagata entro il giorno 5 del mese in corso.

In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell’assistito.

b. Prestazioni comprese nella retta

La retta copre le spese relative a:

- tutte le attività specificate all’art. 6: prestazioni socio sanitarie (punto a.), attività socio assistenziali (punto b.), attività sociali e animative (punto c.);
- gli interventi di servizio sociale;
- il servizio di igiene ambientale;
- il servizio alberghiero (ristorazione, effetti lettereci, biancheria da tavola, riscaldamento/condizionamento);
- il servizio religioso;
- i servizi per svago e comfort;
- l’assicurazione Responsabilità Civile.

Sede operativa

RSA “La Colonia” di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

c. Prestazioni escluse nella retta

La retta sociale non comprende:

- le spese derivanti da altre attività complementari programmate (gite, uscite, ecc.);
- le spese per il lavaggio dei capi personali e l'etichettatura dei capi (cognome, nome, nome struttura);
- le spese derivanti dalla fruizione del servizio di parrucchiere;
- le prestazioni dell'estetista;
- le spese derivanti da necessità specifiche e personali dei singoli ospiti;
- i costi derivanti dall'assistenza durante i ricoveri ospedalieri;
- le spese di trasporto.

10. CALENDARIO E ORARI

La RSA è funzionante tutti i giorni dell'anno, senza alcuna interruzione.

Gli ospiti possono ricevere visite liberamente durante l'arco della giornata, (preferibilmente dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,30) festivi compresi. È comunque consigliabile non accedere nel nucleo in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali. In situazioni di necessità, è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione della Coordinatore dei Servizi Socio-Sanitari.

Durante la pandemia da emergenza Covid-19 le visite potranno essere sospese o fortemente limitate in relazione all'andamento generale dei contagi.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

In fase di emergenza da Covid-19 le modalità di ammissione e presa in carico prevedono ulteriori procedure (oltre a quelle di seguito indicate) che verranno preventivamente

Modalità di ammissione

Le domande di ammissione devono essere presentate alla Struttura dal familiare o dal tutore ove previsto mediante la compilazione dell'apposita modulistica.

È prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte del personale incaricato della Struttura, e di ricevere ulteriori informazioni 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 della RSA, che si avvale della collaborazione dei componenti dell'Equipe

12

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT3410521601630000000008304
CCP 13557277

Pluriprofessionale, la quale esprime parere di idoneità e definisce l'ipotetica assegnazione al Nucleo della RSA ritenuto più appropriato per necessità assistenziale e attitudini relazionali del richiedente. L'esito della domanda è comunicato all'utente, famiglia o al tutore entro una settimana.

Ottenuto il parere favorevole, la domanda viene posta in lista d'attesa. La lista è gestita dalla Direzione della Struttura che, a fronte di disponibilità di posto, procede secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

Un oggettivo stato di urgenza, valutato dall'équipe, o di incompatibilità ambientale del posto disponibile, può determinare una priorità sulle domande giacenti in lista.

Al momento della comunicazione per l'ingresso dell'anziano in RSA, un rifiuto da parte dell'interessato fa perdere la priorità; la rinuncia alla seconda chiamata dà seguito all'archiviazione della domanda. In seguito la richiesta di ricovero dovrà essere nuovamente presentata.

Presenza in carico

La persona entra in Struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto).

Al momento dell'ingresso viene accolta, insieme a chi l'accompagna, dall'équipe del Nucleo 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 tra il paziente/familiare e lo staff clinico, 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.

Viene successivamente definito il Nucleo di appartenenza. Tale Nucleo, così come la camera e il posto letto, non sono da considerarsi definitivi. Su valutazione dell'équipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di camera/nucleo suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT3410521601630000000008304
CCP 13557277

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI) entro 30 giorni dall'ingresso con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta e della famiglia.

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 i servizi sociali inviati, si potrà procedere alle dimissioni.

Il Progetto Assistenziale Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le variazioni delle condizioni dell'ospite, e 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.

Visite e uscite

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.

È possibile la permanenza dei familiari nelle ore notturne in caso di particolari condizioni cliniche, previo accordo con il Medico Responsabile e la Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari. Le uscite devono sempre essere preventivamente concordate con la Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari.

Nel caso in cui i familiari si avvalgano di terze persone per uscite temporanee all'esterno della struttura, sono tenuti a darne comunicazione per iscritto, rilasciando al Responsabile documentazione scritta con indicazione della/e persona/e autorizzata/e e fotocopia della Carta d'identità, e a concordare con la Coordinatore le modalità delle uscite.

L'Ente si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone non conosciute, con cui l'assistito intrattenga eventuali relazioni.

I familiari o gli accompagnatori si assumono la responsabilità dell'assistito per tutto il periodo di permanenza all'esterno della Struttura.

In periodo emergenziale da pandemia da Covid-19, le uscite e le visite potranno essere sospese o fortemente limitate.

Assenze

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con la Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari in funzione di esigenze assistenziali del soggetto ed amministrative. I familiari sono pregati di rivolgersi sempre al personale infermieristico per eventuali comunicazioni di ordine sanitario e per ritirare l'eventuale terapia. Nei periodi di assenza dovuti a rientri in famiglia, vacanze ecc., la retta dovrà essere corrisposta per intero, salvo diverse intese da concordare con la Direzione.

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

Dal 16° giorno in poi, la RSA si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano ulteriori accordi con gli interessati.

Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero la retta è da corrispondersi per intero fino al 7° giorno (compreso) di assenza. Dall'8° giorno viene riconosciuto un rimborso giornaliero pari alla quota specificata nella Tabella Rette allegata al contratto.

L'eventuale assistenza individuale al paziente presso la struttura di ricovero ospedaliera 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 dalla RSA possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari o del tutore
- 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 alla Direzione 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, per l'importo previsto nell'Allegato "Importi Rette" al contratto di ingresso.

In caso di richiesta di copie di parti della documentazione contenuta nel FaSAS o dell'intero fascicolo, lo stesso verrà rilasciato, previa richiesta formale secondo la modulistica, inoltrata alla Direzione entro 30 giorni al costo di € 30 da parte di aventi diritto (l'ospite, il suo referente legale (Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno), gli eredi legittimi o autorizzati dal "de cuius" nelle disposizioni testamentarie, persona in possesso di delega scritta dell'Ospite o del suo referente legale.).

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;

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT3410521601630000000008304
CCP 13557277

- 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. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr2569/2014, 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.

14. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

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

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

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 famigliari 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 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.

15. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Standard strutturali

La RSA 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.

Descrizione della struttura

La R.S.A. prevede una dotazione di 40 posti letto suddivisi in due nuclei tra loro speculari, posti al piano terra ed al primo piano di un unico corpo di fabbrica, ognuno di 20 posti letto. Ogni piano dispone di due camere doppie e 16 camere singole, ognuna dotata di proprio bagno.

Gli altri 40 posti letto sono suddivisi in due nuclei tra loro speculari posti al secondo e al terzo piano di un unico corpo di fabbrica, ognuno di 20 posti letto. Ogni piano dispone di quattro camere singole e otto camere doppie, ognuna dotata di proprio bagno.

La RSA dispone di ampi spazi comuni di socializzazione, all'interno ed all'esterno dei Nuclei, oltre che di una palestra attrezzata per la fisioterapia.

Vi sono inoltre locali adibiti ad uso specifico come la sala per parrucchiera, il locale di culto e vari spazi/ambulatori per utilizzi specifici.

In fase emergenziale, legata alla pandemia da Covid-19, l'organizzazione degli spazi e il loro utilizzo, vengono rimodulati al fine di poter rispettare le norme legate al contenimento del contagio secondo normative vigenti.

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno della RSA opera una équipe 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'équipe stessa ha individuato nella stesura del Progetto Individuale. 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.

Il personale assistenziale e sanitario risponde per gli aspetti organizzativi e gestionali alla Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari.

I medici, il personale infermieristico e riabilitativo fanno riferimento, per gli aspetti clinici e igienistici, alla Direzione Medica di RSA.

Le risorse professionali presenti nella RSA consentono di offrire livelli di assistenza in ottemperanza agli standard previsti dalla Regione Lombardia.

L'assistenza sanitaria e infermieristica è garantita 24 ore al giorno.

In fase emergenziale, legata alla pandemia da Covid-19, l'organizzazione del personale, viene rimodulata al fine di poter rispettare le norme legate al contenimento del contagio secondo normative vigenti.

17. PROFESSIONISTI

Nella RSA sono presenti i seguenti profili professionali:

- Direttore
- Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari
- Direttore Medico di RSA
- Medici
- Operatori Socio Sanitari
- Infermieri Professionali
- Terapisti della Riabilitazione
- Animatore/ Educatore

Il Personale in servizio è riconoscibile tramite tesserino di riconoscimento nominale.

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

18. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della DGR n. 7/7435 del 14/12/2001), fatta propria dalla RSA di Civo, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della Struttura.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi 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 essi 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 sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i 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 "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di 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 permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

<p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</p>	<p>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</p>
<p>di vivere con chi desidera</p>	<p>di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione</p>
<p>di avere una vita di relazione</p>	<p>di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione</p>
<p>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</p>	<p>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</p>
<p>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</p>	<p>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani</p>
<p>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza</p>	<p>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</p>

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

COME RAGGIUNGERCI

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE

Civo

Fraz. Roncaglia di Sotto, 114

23010 Civo (SO)

tel. 0342.6580

Mail: segreteria.civo@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONI

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)

Tel.: centralino 02 45.677.1

Direzione Sociale 02 45.677.740 - 02 45.677.741 - 02 45.677.451

fax 02 45.677.309

www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

IN AUTOMOBILE:

- A 10 min. da Morbegno, percorrendo la SP 10 in direzione Dazio/Civo. Superare la frazione Serone di Civo tenendosi sulla dx, dopo circa 1 Km in frazione Chempo svoltare a sx direzione Roncaglia/Poira. Arrivo in circa 1 Km.

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo

Fraz. Roncaglia di Sotto, 114

23010 Civo (SO)

Tel. 0342 6580

e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1

20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito sacrafamiglia.org

P. Iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT341052160163000000008304

CCP 13557277

La definizione e la pubblicazione delle carte dei servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Prescritte, per le RSA, con DGR 7435 del 14 Dicembre 2001, devono essere annualmente aggiornate e pubblicizzate.

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.

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

ALLEGATI

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

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT3410521601630000000008304
CCP 13557277

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.

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

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

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
23010 Civo (SO)
Tel. 0342 6580
e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT341052160163000000008304
CCP 13557277

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA



Sede CIVO

Servizio RSA

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE 2021

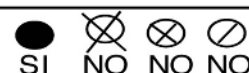
DA CHI SARA' COMPILATO IL SEGUENTE QUESTIONARIO ?


- 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, Servizio Portineria e Centralino (Orari, disponibilità e cortesia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi, Servizio Portineria e Centralino (Efficienza e competenza)	<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 informazioni 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 (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"/>

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
 Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
 23010 Civo (SO)
 Tel. 0342 6580
 e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
 C.F. 03034530158
 IBAN IT341052160163000000008304
 CCP 13557277

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												
<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
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												
<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C											
D	E	F											
G	H	I											
L	M	N											

ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI	a cura del Servizio Qualità												
<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C											
D	E	F											
G	H	I											
L	M	N											

Sede operativa

RSA "La Colonia" di Roncaglia di Civo
 Fraz. Roncaglia di Sotto, 114
 23010 Civo (SO)
 Tel. 0342 6580
 e-mail segreteria.civo@sacrafamiglia.org

Sede legale

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

P. Iva 00795470152
 C.F. 03034530158
 IBAN IT341052160163000000008304
 CCP 13557277