

CARTA DEI SERVIZI

Cure Intermedie (CI)
Regoledo di Perledo (LC)

Carta dei Servizi Unità Operativa di Cure Intermedie (CI) - Regoledo

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Servizi forniti
 - a. Prestazioni sanitarie
 - b. Interventi riabilitativi
 - c. Prestazioni socio assistenziali
 - d. Interventi di servizio sociale
 - e. Altri servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

9. Costi:

- a. Contributo fondo sanitario regionale
- b. Prestazioni comprese nella tariffa regionale
- c. Prestazioni escluse dalla tariffa regionale

10. Calendario e orari

11. Modalità di ammissione, dimissione e gestione della lista d'attesa

12. Sistema di valutazione della soddisfazione

13. Codice etico

14. Accesso agli atti amministrativi

15. Organizzazione degli spazi

16. Organizzazione del personale

17. Professionisti

Sede operativa

Regoledo di Perledo

Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)

Tel. 0341 814111

e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

1. DEFINIZIONE

L'Unità d'offerta (UdO) di Cure Intermedie residenziali, ex Riabilitazione Generale e Geriatrica, è accreditata presso il Sistema Socio Sanitario Regionale per 15 posti letto ed eroga interventi riabilitativi in regime di ricovero temporaneo.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

L'UdO si colloca all'interno di un percorso di continuità riabilitativa per persone adulte ed anziane, colpite da eventi acuti, che necessitano di un periodo di riabilitazione in regime residenziale dopo il ricovero ospedaliero o di un ulteriore periodo dopo il ricovero in Unità di Riabilitazione Specialistica, oppure con rischio di riacutizzazione della patologia e provenienti dal proprio domicilio.

Finalità dell'Unità di Cure Intermedie è di fornire interventi riabilitativi:

- in fase di consolidamento della disabilità da pregresso evento (evento indice) quando sia controindicato un intervento riabilitativo intenso e settoriale;
- in presenza di recidive dell'evento indice con ridotta probabilità di recupero funzionale;
- in seguito a trasferimento da Unità Operativa di Riabilitazione Specialistica per la continuazione del Progetto Riabilitativo Individuale;
- in età geriatrica in concomitanza di pluripatologia a rischio di riacutizzazione (instabilità).

L'obiettivo prioritario è quello del recupero, il più completo possibile, delle capacità compromesse della persona, nei tempi previsti dal DRG (gruppi omogenei di diagnosi) per l'intervento specifico.

L'obiettivo è perseguito attraverso interventi di carattere riabilitativo, sanitario, e assistenziale.

L'Unità opera perseguendo l'osservanza dei principi di:

- eguaglianza di ogni persona nel ricevere le cure necessarie più appropriate, senza discriminazioni;
- qualità e appropriatezza delle cure;
- continuità e regolarità delle prestazioni;
- condivisione con utenti e familiari o sostituti legali dei progetti individuali e di unità;
- tutela della privacy;
- efficienza ed efficacia.

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

3. UTENTI

L'Unità Operativa accoglie principalmente persone adulte ed anziane, che necessitano di interventi riabilitativi per superare disabilità individuate generalmente nei seguenti gruppi diagnostici:

- patologie ortopediche
- patologie neurologiche.

Persone in età geriatrica in concomitanza di pluripatologia a rischio di riacutizzazione (instabilità) in recente evento acuto in fase di stabilizzazione.

In coerenza con la storia e l'esperienza acquisita nella cura alla persona fragile con disabilità intellettiva, l'Unità riserva particolare disponibilità all'accoglienza di questa utenza, nel momento in cui necessita di un percorso riabilitativo in ambito motorio conseguente ad evento acuto imprevisto.

4. STATUS GIURIDICO

L'Unità Operativa di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale e Geriatrica è accreditata con la Regione Lombardia con DGR 9883 del 22.7.2009 per N°15 posti letto tutti a contratto.

Con deliberazione n. 382 del 30 giugno 2016, l'UdO ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento definitiva a seguito della conclusione del piano programma di adeguamento strutturale.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

L'Unità Operativa assicura, con le modalità descritte nel Progetto Riabilitativo di Struttura (P.R.S.), l'erogazione di prestazioni riabilitative in modo funzionale alla realizzazione degli interventi riabilitativi descritti nei Progetti Riabilitativi Individuali (P.R.I.) e relativi Programmi Riabilitativi Individuali (p.r.i.).

Il PRI è lo strumento utilizzato per la pianificazione degli interventi e la definizione degli obiettivi riabilitativi in funzione dei bisogni, delle disabilità e delle abilità del soggetto.

Nello specifico, si prende in considerazione la valenza riabilitativa (intesa come ricaduta funzionale sulle autonomie personali e partecipazione alla vita sociale) e la perseguibilità degli obiettivi in ordine alla loro congruità con i bisogni e le abilità/disabilità della persona, definendo i risultati ipotizzati e, nelle linee generali, le azioni e le condizioni necessarie per raggiungerli.

Nei casi in cui il percorso riabilitativo nell'unità fosse preceduto da un periodo in U.O. di Riabilitazione Specialistica il PRI prenderà in considerazione i risultati precedentemente ottenuti nelle diverse aree d'intervento e comprenderà obiettivi volti a potenziare e migliorare le abilità precedentemente acquisite.

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304
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 sanitarie

L'intervento sanitario comprende diagnosi e cura delle patologie intercorrenti, controlli preventivi, valutazione dell'autonomia funzionale, dello stato cognitivo e affettivo, della deglutizione e respirazione, dello stato nutrizionale e del rischio di lesioni da decubito, da stasi venosa e diabetiche.

Sono garantiti:

- controlli periodici e sistematici dello stato di salute
- richiesta di visite specialistiche
- fornitura di farmaci e fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza.

Gli esami strumentali e di laboratorio specifici eventualmente necessari per la realizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e del Programma Riabilitativo Individuale (pri) sono a carico della Fondazione (DGR 3776/2006).

La presenza medica nell'unità è assicurata per non meno di 5 ore consecutive nella fascia oraria 8.00-20.00 dal lunedì al venerdì.

Il servizio di reperibilità medica interno alla Fondazione interviene nelle ore di assenza dei medici dell'unità.

Il personale infermieristico è presente 24h/24h ed assicura l'assistenza con interventi tecnici e competenze specifiche in affiancamento al personale assistenziale debitamente formato.

b. Interventi riabilitativi

Gli interventi riabilitativi sono rivolti alla riattivazione delle abilità compromesse e consistono in:

- interventi finalizzati all'acquisizione, mantenimento e potenziamento delle autonomie di base e delle autonomie della vita quotidiana;
- interventi mirati all'acquisizione di capacità di utilizzo di protesi e ausili;
- interventi finalizzati al recupero di funzionalità d'organo o apparato;
- supporto per l'espletamento di procedure connesse all'acquisizione di eventuali ausili.

Gli interventi sono erogati in forma individuale o piccolo gruppo da parte dei terapisti della riabilitazione e vengono svolti dal lunedì al venerdì.

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

c. Prestazioni socio assistenziali

L'intervento assistenziale è di tipo sostitutivo o compensativo, finalizzato alla stimolazione delle competenze del paziente. Riguarda, in particolare, tutte le attività della vita quotidiana come l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilizzazione, la cura della persona, ed avviene ad opera degli Ausiliari Socio Assistenziali/Operatori Socio Sanitari.

La presenza degli operatori è assicurata nelle 24 ore.

L'operatività fa riferimento a protocolli, linee guida e procedure consolidate.

d. Interventi di servizio sociale

- Colloquio con la persona e con i suoi familiari, o coi suoi rappresentanti legali, 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;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- colloqui di supporto personale e familiare;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona e attivazione delle risorse presenti sul territorio per garantire dimissioni protette o trasferimenti in altre strutture socio sanitarie.

e. Altri servizi

Attività di animazione e tempo libero

Queste attività sono orientate a dare senso al tempo vissuto nell'Unità Operativa, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.

Si tratta, in particolare, di:

- proposte ricreative, espressive e relazionali
- iniziative diverse organizzate nella struttura.

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

Al piano terra della struttura è accessibile come parte comune un locale di soggiorno munito di distributore automatico di bevande calde e fredde. Sono inoltre presenti spazi di soggiorno destinati all'incontro con i familiari.

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato.
La Fondazione controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.

Servizio di parrucchiere/pedicure/podologo

Su richiesta è disponibile un servizio di parrucchiere ed un podologo, con partecipazione alla spesa.
Il taglio delle unghie e della barba avviene ad opera degli operatori impegnati nell'assistenza diretta.

Servizio religioso

L'Unità assicura il servizio religioso cattolico, con possibilità di partecipare a Liturgie settimanali e alla S. Messa domenicale.
Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente o 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.
L'Unità intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze delle persone accolte nelle strutture.
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.

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304
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	Presenza visione delle consegne e preparazione del materiale e dei carrelli inerenti igiene, terapia, medicazioni.
7.15	Inizio delle cure igieniche dei pazienti. Esecuzioni clisma evacuativi, prelievi ematici e terapia orale. Consegna dei prelievi ematici in laboratorio e delle richieste per visite specialistiche. Ritiro referti e prenotazioni visite. Rinnovo medicazioni alle lesioni da decubito. Sostituzione nutrizioni enterali ai pazienti portatori di SNG. Monitoraggio glicemia, parametri vitali, cambio CVP come da programma periodico. Esecuzione aerosol terapia.
9.00	Colazione in soggiorno. Accompagnamento dei pazienti in palestra per eseguire le terapie motorie o alle visite specialistiche richieste dal medico di reparto. Giro visita del medico di reparto, rivalutazione delle medicazioni come da schema settimanale. Passaggio delle cartelle, aggiornamento delle terapie e preparazione esami ematici prescritti.
10.30	Rifacimento letti e sistemazione delle stanze di degenza. Idratazione dei pazienti.
11.30	Somministrazione della terapia pre-prandiale. Preparazione dei tavoli e dei locali per il pranzo.
12.00	Pranzo.

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

13.00	Igiene orale.
14.00	<p>Passaggio delle consegne. Riposo pomeridiano o posturale per i pazienti che ne necessitano. Accompagnamento dei pazienti in palestra per eseguire le terapie motorie o alle visite specialistiche richieste dal medico di reparto. Monitoraggio glicemia, parametri vitali e cambio CVP come da schema. Esecuzione aerosol terapia. Compilazione richiesta farmaceutica settimanale e richiesta stupefacenti. Sistemazione della scorta farmaci e materiale sanitario. Cambio nutrizioni enterali ai pz. portatori di SNG.</p>
16.00	Mobilizzazione dei pazienti e break pomeridiano.
16.00 – 18.30	Interventi riabilitativi individuali e di gruppo.
18.30	Cena.
20.00 - 21.00	Igiene e preparazione per il riposo notturno.

8. RISTORAZIONE

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

La programmazione è esposta settimanalmente nei nuclei.

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 8.30 alle ore 9.00
- Pranzo dalle ore 11.45 alle 12.45

- Break pomeridiano dalle ore 16.00 alle 16.30
- Cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

A Natale, al Primo dell'Anno, all'Epifania, a Carnevale, a Pasqua e a Ferragosto, sono offerti pranzi tipici speciali, con anticipo di aperitivo.

9. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

La degenza riabilitativa è remunerata ai sensi di delibera regionale, con durata prefissata, oltre la quale (soglia) si procede ad un abbattimento tariffario. La Giunta Regionale con provvedimento specifico stabilisce ed aggiorna periodicamente tale importo; l'attività riabilitativa in area Generale e Geriatrica è remunerata con drg unico quantificato attualmente in € 156,16/die.

b. Prestazioni comprese nella tariffa regionale

Il contributo dal fondo sanitario regionale copre le spese relative a:

- tutte le attività specificate nel paragrafo 6: prestazioni sanitarie (punto a.), interventi riabilitativi (punto b.), prestazioni socio assistenziali (punto c.), interventi di servizio sociale (punto d.);
- le attività di animazione e tempo libero;
- il servizio di igiene ambientale
- il servizio alberghiero (ristorazione, effetti lettereschi, biancheria da tavola, riscaldamento/condizionamento);
- in caso di visite mediche specialistiche e/o indagine di diagnostica presso altre strutture, previste per la realizzazione del PRI e del pri , il trasporto è a carico della Fondazione;
- il servizio religioso;
- i servizi per svago e comfort;
- l'assicurazione Responsabilità Civile.

c. Prestazioni escluse dalla tariffa regionale

Sono a carico degli assistiti:

- le spese derivanti da attività complementari programmate (gite, uscite, soggiorni marini, pellegrinaggi, ecc.);

- le spese derivanti dalla fruizione del servizio di parrucchiere e delle prestazioni del podologo, su richiesta dell'interessato;
- le spese derivanti da necessità specifiche e personali dei singoli assistiti;
- i costi derivanti dall'assistenza durante i ricoveri ospedalieri;
- servizio di guardaroba e lavanderia ove richiesto.

10. CALENDARIO E ORARI

L'Unità Operativa di Cure Intermedie garantisce l'apertura per tutti i giorni dell'anno.

Le persone accolte possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata. L'orario di visita è libero nelle ore diurne (preferibilmente dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 18.00) evitando, tuttavia, i momenti dedicati agli interventi riabilitativi o di maggior intensità assistenziale. È regolamentato dalle 20.00 alle 8.00 previa autorizzazione dei Responsabili.

È possibile ricevere telefonate mediante l'utilizzo di apparecchi cordless.

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 illustrate dall'assistente sociale in fase di definizione dell'ammissione stessa.

Gli utenti possono provenire da tutto il territorio regionale, e possono essere inviati dai Reparti Ospedalieri, da U.O. di Riabilitazione Specialistica o da parte del Medico di Medicina Generale.

Come da delibera regionale n° x / 3383 del 10/04/2015, le domande di ammissione devono essere corredate da richiesta formulata su ricettario unico regionale e di documentazione clinica aggiornata e dettagliata e presentate al Servizio Sociale che illustra il protocollo per l'inserimento. La documentazione pervenuta, valutata da parte della Equipe Medica della U.O., dà corso all'inserimento in presenza di posto libero, di norma negli orari di primo pomeriggio.

Qualora non sussista immediata disponibilità di posto la domanda viene posta in lista d'attesa. La lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

Si dà comunque precedenza alle richieste che rivestono carattere di urgenza, su segnalazione delle strutture ospedaliere.

Al termine del percorso di riabilitazione le dimissioni al domicilio o in altra struttura vengono concordate con i servizi sociali territoriali e con l'utente e la famiglia nel rispetto della continuità di cura.

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

Al momento della dimissione viene consegnata all'Utente una relazione di dimissione in cui vengono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi.

Il limite di soglia massimo previsto dal DRG per l'U.O. è di 60 giorni per la Riabilitazione Generale e 90 giorni per la Riabilitazione Geriatrica.

In caso di ricovero ospedaliero l'assistito è considerato dimesso.

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 elogi, 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 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

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@sacrafamigli.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 IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

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 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 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.

15. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

L'Unità Operativa occupa una parte di un edificio recentemente ristrutturato, immerso nel verde, dotato di aree di parcheggio, ubicato in posizione panoramica.

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

Il complesso è dotato di impianto di ricircolo aria primaria, di dispositivi per la sicurezza, di impianto di diffusione sonora.

L'UdO. è collocata al primo piano dell'edificio, ed è dotata di sala soggiorno, sala pranzo, camere con proprio servizio igienico, sala igienica attrezzata, tisaneria per la distribuzione dei cibi. Fruisce inoltre di un ampio terrazzo panoramico.

Al piano terra dello stesso edificio si trovano Uffici, Ambulatori e Sale di Soggiorno, mentre al piano seminterrato sono situati la Palestra e l'Ambulatorio Fisiatico.

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

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.

16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno della Unità Operativa 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 ha individuato nella stesura e monitoraggio del Progetto Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.) e del relativo programma riabilitativo individualizzato (p.r.i.).

Nella Unità Operativa operano per la realizzazione del P.R.I. specifiche figure professionali: Medici Specialisti, Terapisti della Riabilitazione, Infermieri Professionali, Operatori Socio-Assistenziali (OSS/ASA).

L'assistenza medica (con reperibilità notturna e festiva) 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

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

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

- Responsabile medico di struttura complessa
- Medici specialisti (fisiatra, psichiatra quando necessario) e medici di medicina generale
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri professionali
- Assistente sociale
- Terapisti della riabilitazione

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

COME RAGGIUNGERCI

SEDE DI REGOLEDO

Strada del Verde, 11

23828 Perledo (LC)

Tel. 0341 814.111

E-Mail: regoledo@sacrafamiglia.org - infern.regoledoadi@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE CESANO BOSCONO

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:

da Varenna imboccando la strada provinciale per Esino Lario al bivio di Regolo seguire le indicazioni per Regoledo - Gittana

CON I MEZZI PUBBLICI:

- linea Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria Varenna-Perledo, quindi servizio taxi
- Con il servizio navetta: è stato organizzato un servizio navetta gratuito dal lunedì al venerdì su prenotazione per accompagnare i visitatori sprovvisti di automezzo.

Sede operativa

Regoledo di Perledo

Via Strada del Verde, 11

23828 Regoledo di Perledo (LC)

Tel. 0341 814111

e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.

Ogni Carta viene aggiornata annualmente ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.

Al momento dell'ingresso, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti devono firmare, su apposita modulistica, la presa visione dei contenuti della Carta.

Il funzionamento delle unità di riabilitazione è regolamentato con DGR 19883 del 16 dicembre 2004.

Sede operativa

Regoledo di Perledo

Via Strada del Verde, 11

23828 Regoledo di Perledo (LC)

Tel. 0341 814111

e-mail regoledo@sacrafamigli.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 IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

ALLEGATI

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

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

MODULO PER SEGNALAZIONI ESUGGERIMENTI 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

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@sacrafamigli.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 IT34T052160163000000008304
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

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@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 IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA



Sede _____
 Reparto _____
 Servizio _____

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE

MESE DI COMPILAZIONE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

ANNO DI COMPILAZIONE

2020	2021	2022	2023	2024	2025
------	------	------	------	------	------

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 Lei o 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 informazioni che Le vengono fornite in merito a:					
*	il Suo stato di salute/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 Sua relazione o quella 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"/>

Sede operativa

Regoledo di Perledo
 Via Strada del Verde, 11
 23828 Regoledo di Perledo (LC)
 Tel. 0341 814111
 e-mail regoledo@sacrafamigli.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 IT34T052160163000000008304
 CCP 13557277

D	QUALITA' DELLE CURE	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è adeguata ai Suoi bisogni, o a quelli del Suo Familiare la qualità dell'assistenza erogata?	<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'		a cura del Servizio Qualità														
Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito (scrivere nello spazio bianco)		<table border="1"> <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)																
		<table border="1"> <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												
	<table border="1"> <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											

Grazie della collaborazione!