



CARTA DEI SERVIZI

**Fondazione Borsieri
Residenza Sanitario Assistenziale
per anziani (RSA) Aperta
Lecco (LC)**



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi
RSA Aperta DGR 7769/2018 - Fondazione Mons. Borsieri
Lecco

Contenuto informativo

1. Premessa	p. 3
2. Utenti	p. 3
3. Sede del servizio	p. 3
4. Criteri di accesso	p. 4
5. Procedura per ammissione	p. 4
6. Incompatibilità	p. 5
7. Modalità di erogazione del servizio	p. 5
a. Assegnazione operatori	p. 5
b. Orario e giornate delle prestazioni	p. 5
c. Metodo di lavoro in equipe	p. 6
d. Coinvolgimento dei familiari	p. 6
e. Contatti con enti territoriali	p. 6
f. Interventi	p. 6
g. Interventi per persone affette da demenza certificata	p. 7

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@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

h. Interventi rivolti ad anziani non autosufficienti	p. 7
8. Costo	p. 8
9. Indagini di gradimento	p. 9
10. Codice etico	p. 9
11. Accesso agli atti amministrativi	p. 10

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri

Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)

Tel. 0341 264500

e-mail borsieri@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 IT34T0521601630000000008304

CCP 13557277

1. PREMESSA

Il servizio di “RSA aperta” è finalizzato a migliorare la qualità della vita delle persone fragili, favorendo la loro permanenza a domicilio, evitando o ritardando il ricovero in struttura.

Regione Lombardia con il decreto 856/2013 ha determinato un primo provvedimento attuativo per interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR 116/2013 e successivamente ai sensi della DGR 2942/2014.

Con Delibera Regionale n. 7769 del 17.01.2018 ha nuovamente delimitato l’ambito di intervento e i servizi erogabili.

2. UTENTI

La misura è riservata a due specifiche tipologie di beneficiari:

- persone affette da demenza certificata;
- persone di età non inferiore a 75 anni non autosufficienti, riconosciuti invalidi civili al 100%, completamente dipendenti per le attività quotidiane.

Requisito indispensabile per poter fruire degli interventi è che venga individuata una figura di riferimento familiare o professionale (caregiver) che si prenda stabilmente cura dell’assistito.

3. SEDE DEL SERVIZIO

I servizi possono essere erogati a domicilio oppure presso la RSA in spazi appositamente riservati sia in regime residenziale che semiresidenziale, secondo gli interventi previsti della normativa per ogni tipologia di utente. Il servizio di RSA Aperta è garantito da un’equipe multi professionale con esperienza nella gestione delle persone fragili e anziane.

Le principali figure professionali coinvolte sono:

- ASA
- OSS
- Educatore Professionale
- Fisioterapista
- Laureato in scienze motorie
- Infermiere Professionale
- Psicologo
- Medico.

La supervisione e il coordinamento generale saranno garantiti dalla Direzione.

In fase emergenziale legata al Covid 19 il servizio verrà erogato unicamente al domicilio.

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@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

4. CRITERI DI ACCESSO

L'utente che intende accedere al servizio deve presentare Domanda di Ammissione direttamente alla RSA utilizzando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici stessi.

Il servizio a domicilio è completamente gratuito a seguito dell'assegnazione di un voucher erogato dall'ATS che può essere oggetto di rivalutazioni trimestrali e dipende dal Budget assegnato per ogni utente.

La modulistica è allegata anche alla presente Carta.

L'istanza di ammissione potrà essere presentata dall'interessato oppure, nel caso la persona versi in uno stato di impedimento permanente, da:

- Tutore/Curatore;
- Amministratore di sostegno.

Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita a presentare la domanda potrà farlo in sua vece:

- Il coniuge o, in sua assenza, il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea diretta o collaterale fino al terzo grado.

5. PROCEDURA PER AMMISSIONE

Successivamente alla presentazione della domanda ed entro cinque giorni lavorativi, il Coordinatore provvederà a contattare il richiedente, al fine di verificare il possesso dei requisiti di accesso al servizio.

In caso di esito positivo, verrà programmata una visita al domicilio per una più approfondita Valutazione Multidimensionale (VMD) che verrà effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

L'equipe valutativa, composta dal Medico e dall'Assistente Sociale avrà come obiettivo quello di rilevare l'anamnesi clinica del beneficiario, le condizioni socio-ambientali, gli interventi già in essere per il beneficiario (i quali verranno valutati anche per escludere incompatibilità tra le diverse misure socio-assistenziali in essere) e, infine, di somministrare le scale di valutazione necessarie per stabilire i diversi gradi assistenziali previsti dalla misura.

In caso di esito positivo della Valutazione Multidimensionale, l'equipe valutativa procederà alla definizione del Progetto Individuale (P.I.), condiviso con l'interessato o suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento, e sottoscritto dagli stessi.

L'attivazione degli interventi dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

Successivamente, sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza con il P.I., l'equipe della RSA elaborerà il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), indicando la modalità di erogazione, gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri

Via San Nicolò, 8

23900 Lecco (LC)

Tel. 0341 264500

e-mail borsieri@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 di emergenza da Covid-19 le modalità di ammissione e presa in carico prevedono ulteriori procedure che verranno preventivamente illustrate dal coordinatore in fase di definizione dell'ammissione stessa.

6. INCOMPATIBILITÀ

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di "RSA APERTA" e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni occasionali o continuative erogati in ADI (Assistenza domiciliare integrata).

7. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a. Assegnazione operatori

La tipologia degli interventi, le figure coinvolte e la durata del servizio, saranno definiti dal PAI (Piano di assistenza individuale).

La RSA garantisce l'impiego di personale dedicato con esperienza al fine di ridurre emergenze gestionali, favorire la continuità assistenziale e la possibilità di rafforzare la stabilità delle relazioni fra il beneficiario degli interventi e gli operatori socio-sanitari.

b. Orario e giornate delle prestazioni

Le prestazioni al domicilio vengono effettuate dal lunedì al venerdì (escluse le festività) nella fascia oraria dalle 8.00 alle 17.00. Eventuali deroghe a tale orario possono essere previste a seguito di valutazione da parte dei responsabili della RSA e comunque per situazioni di estrema eccezionalità.

Le prestazioni presso gli spazi della RSA vengono effettuate normalmente nella fascia oraria dalle 8.00 alle 20.00, in giorni da stabilire con i responsabili della RSA.

Le prestazioni in regime residenziali (ricoveri di sollievo) verranno svolte presso gli spazi della RSA.

In fase di emergenza da Covid-19, il servizio potrebbe subire modifiche nel rispetto della normativa vigente ai fini del contenimento del contagio.

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri

Via San Nicolò, 8

23900 Lecco (LC)

Tel. 0341 264500

e-mail borsieri@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

c. Metodo di lavoro in equipe

Gli interventi saranno garantiti sia a livello individuale che di equipe.

Sono anche previste attività periodiche di coordinamento degli operatori coinvolti allo scopo di:

- monitorare le situazioni di presa in carico per ogni singolo beneficiario;
- condividere le eventuali proposte di revisione dei piani.

d. Coinvolgimento dei familiari

I piani di assistenza prevedono il coinvolgimento delle famiglie al fine di:

- condividere informazioni, procedure e modalità di intervento;
- valutare criticità e situazioni problematiche;
- suggerire strategie comportamentali e/o professionali;
- fornire assistenza (counselling) suggerendo interventi e azioni migliorative.

e. Contatti con enti territoriali

Il progetto necessita di una interfaccia periodica con gli enti territoriali e in particolare con:

- direzione sociale ATS per verifica e monitoraggio misura;
- enti pubblici territoriali per aggiornamento delle situazioni in carico e integrazione dei diversi servizi;
- Medici di Medicina Generale per meglio valutare la situazione clinico-sanitaria del beneficiario, con uno sguardo più attento sulla “vita clinica” passata.

f. Interventi

Le prestazioni, la durata e la frequenza previste dalla misura sono differenziate e variabili in relazione allo stato di bisogno dell'utente rilevato con la Valutazione Multidimensionale e dovranno tener conto dei vincoli e delle indicazioni stabilite da Regione Lombardia.

Le macro-aree d'intervento sono due.

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri

Via San Nicolò, 8

23900 Lecco (LC)

Tel. 0341 264500

e-mail borsieri@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

g. Interventi per persone affette da demenza certificata

- Stimolazione cognitiva: con l'obiettivo di massimizzare le funzioni residue e mantenere l'autonomia individuale;
- consulenza alla famiglia e interventi di sostegno per la gestione dei disturbi di comportamento;
- supporto psicologico al caregiver: sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente;
- stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa: per garantire il benessere del paziente ed il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi: individuare soluzioni, adattando gli ambienti, in funzione delle difficoltà/esigenze del paziente. Favorire l'orientamento dell'assistito, garantirne sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano;
- riabilitazione motoria;
- nursing: aiutare familiari/caregiver ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana;
- problematiche di malnutrizione/disfagia: aiutare familiare/caregiver ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia;
- mantenimento capacità residue e prevenzione danni terziari: interventi finalizzati al mantenimento delle capacità residue e prevenzione di danni terziari (es. piaghe da decubito);
- ricoveri di sollievo: interventi erogabili in RSA finalizzati a dare sollievo alla famiglia o in risposta a bisogni specifici. Rivestono un carattere di temporaneità e prevedono pertanto il rientro a domicilio. Le modalità di erogazione del servizio sono meglio esplicitate nella carta dei servizi della RSA.

h. Interventi rivolti ad anziani non autosufficienti

- Interventi per il mantenimento delle abilità residue: possono avere valenza preventiva ed essere diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativo, di arte terapia, danza e musicoterapia. Si tratta di interventi individuali o di gruppo, erogabili sia a domicilio che all'interno delle unità d'offerta individuate per la misura;

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri

Via San Nicolò, 8

23900 Lecco (LC)

Tel. 0341 264500

e-mail borsieri@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

- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi: individuare soluzioni, adattando gli ambienti, in funzione delle difficoltà/esigenze del paziente. Favorire l'orientamento dell'assistito, garantirne sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione: aiutare familiari/caregiver ad adottare soluzioni per la gestione delle difficoltà legate alla nutrizione/alimentazione;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale: interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate all'igiene;
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver: supporto al caregiver in condizioni impreviste o occasionali;
- accoglienza in RSA per supporto a caregiver: interventi a carattere semi residenziale con valenza di sollievo. Le persone usufruiscono delle attività/interventi già previsti per gli anziani degenti, secondo quanto previsto dal PAI (es: attività educative, ricreative, socializzanti, interventi infermieristici, assistenziali/tutelari).

In fase di emergenza da Covid-19 tutte le prestazioni sono erogate nel rispetto delle norme vigenti in merito all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale. Non sarà possibile erogare prestazioni ad utenti Covid positivi fino alla negativizzazione.

8. COSTO

I piani saranno definiti entro i limiti massimi stabiliti dalla delibera regionale n. 7769/2018. L'utenza potrà pertanto beneficiare del servizio senza oneri o costi di compartecipazione, tranne per gli interventi a carattere semi residenziale svolte in struttura, e per i ricoveri di sollievo:

TARIFFA GIORNALIERA DI COMPARTECIPAZIONE PER RICOVERO SEMIRESIDENZIALE DI QUATTRO ORE (comprensivo del pranzo)	€ 10,00
TARIFFA GIORNALIERA DI COMPARTECIPAZIONE PER RICOVERO SEMIRESIDENZIALE DI GIORNATA INTERA (comprensivo di pranzo e/o merenda)	€ 15,00

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@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 IT34T0521601630000000008304
CCP 13557277

TARIFFA GIORNALIERA DI COMPARTICIPAZIONE PER RICOVERO RESIDENZIALE	€ 81,00
--	---------

9. INDAGINI DI GRADIMENTO

Sistema di valutazione della soddisfazione

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

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

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

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

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

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

10. 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.

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri

Via San Nicolò, 8

23900 Lecco (LC)

Tel. 0341 264500

e-mail borsieri@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

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.

11. 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.

Per il rilascio di copia di Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri

Via San Nicolò, 8

23900 Lecco (LC)

Tel. 0341 264500

e-mail borsieri@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 LECCO

RSA Borsieri

Via San Nicolò, 8

Tel. 0341 264500 Fax 0341 264550

E-Mail: borsieri@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:

con possibilità di parcheggio gratuito all'interno della struttura.

CON I MEZZI PUBBLICI:

Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria di Lecco. Raggiungibile a piedi a circa 500 mt dalla stazione

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri

Via San Nicolò, 8

23900 Lecco (LC)

Tel. 0341 264500

e-mail borsieri@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 IT34T0521601630000000008304

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 degli Alloggi Protetti per Anziani è regolamentato con DGR 7769

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri

Via San Nicolò, 8

23900 Lecco (LC)

Tel. 0341 264500

e-mail borsieri@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

Lecco - RSA Borsieri

Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)

Tel. 0341 264500

e-mail borsieri@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 IT34T0521601630000000008304

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

Lecco - RSA Borsieri

Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)

Tel. 0341 264500

e-mail borsieri@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

Lecco - RSA Borsieri
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
Tel. 0341 264500
e-mail borsieri@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



FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA

Servizio DOMICILIARE

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE

- SEDE DI CESANO BOSCONONE
 SETTIMO MILANESE
 SEDI LECCO-ESI
 SEDI VARESINE
 INTRAVERBANA

MESE DI COMPILAZIONE:

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

ANNO DI COMPILAZIONE:

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

SERVIZIO

- PSICOLOGO
 SCIENZE MOTORIE
 INFERMERISTICO
 PSICOM/LOGOPEDIA
 FISIOTERAPIA
 VISITA SPECIALISTICA
 ASA/OSS
 EDUCATORE
 ASS.SOCIALE
 MEDICO

DATI STATISTICI - Esprimere una sola preferenza

ETA'	DA QUALE PATOLOGIA E' AFFETTO	SESSO
<input type="checkbox"/> 0 - 10 ANNI	<input type="checkbox"/> ORTOPEDICA	<input type="checkbox"/> MASCHIO
<input type="checkbox"/> 11 - 18 ANNI	<input type="checkbox"/> NEUROLOGICA	<input type="checkbox"/> FEMMINA
<input type="checkbox"/> 19 - 30 ANNI	<input type="checkbox"/> ALTRO	COME E' VENUTO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO
<input type="checkbox"/> 31 - 40 ANNI	DA QUANTO TEMPO E' IN CARICO AL SERVIZIO	<input type="checkbox"/> ASST
<input type="checkbox"/> 41 - 50 ANNI	<input type="checkbox"/> 0 - 3 MESI	<input type="checkbox"/> CONOSCENTI / AMICI
<input type="checkbox"/> 51 - 60 ANNI	<input type="checkbox"/> 0 - 6 MESI	<input type="checkbox"/> INTERNET
<input type="checkbox"/> 61 - 70 ANNI	<input type="checkbox"/> 6 - 12 MESI	<input type="checkbox"/> MEDICO DI BASE MEDICO DI MED. GENERALE PEDIATRA DI LIBERA SCELTA
<input type="checkbox"/> 71 - 80 ANNI	<input type="checkbox"/> OLTRE 12 MESI	<input type="checkbox"/> ALTRO
<input type="checkbox"/> 81 - 90 ANNI		<input type="checkbox"/> COMUNE
<input type="checkbox"/> OLTRE 90 ANNI		

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 \longleftrightarrow 4 = Molto 0= non valutabile

A	QUALITA' DELLE RELAZIONI	1	2	3	4	0
1	Ritiene che l'atteggiamento del personale sia professionale ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Ritiene che l'atteggiamento del personale sia cortese?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B	PROCESSI COMUNICATIVI	1	2	3	4	0
1	I Professionisti provvedono ad aggiornarla in merito al programma di cura o di riabilitazione in sede di prima visita e durante la presa in carico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Ritiene che le informazioni ricevute siano state chiare ed adeguate ai suoi bisogni?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C	QUALITA' DELL'INTERVENTO DI CURA E DI RIABILITAZIONE	1	2	3	4	0
1	E' soddisfatto di come è stato curato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Come valuta l'esito dell'intervento					
*	rispetto agli obiettivi raggiunti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	rispetto ai suoi bisogni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	E' soddisfatto del servizio che Le è stato offerto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Gli operatori sono stati in grado di spiegarLe in modo comprensibile le modalità del trattamento attraverso esercizi, posture, medicazioni, attività etc...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sede operativa

Lecco - RSA Borsieri
 Via San Nicolò, 8
 23900 Lecco (LC)
 Tel. 0341 264500
 e-mail borsieri@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

Nei riquadri sottostanti si prega di scrivere solo ed esclusivamente negli appositi spazi bianchi

D QUALITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO													
Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più positivo e gradito	non compilare!												
	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <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 del servizio che ritiene più negativo e meno gradito	non compilare!												
	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <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													
	non compilare!												
	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <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 PER LA COLLABORAZIONE