



CARTA
DEI
SERVIZI

**Struttura Residenziale Psichiatrica (SRP2)
per interventi riabilitativi a carattere estensivo
San Riccardo - Cesano Boscone (MI)**

Carta dei Servizi

SRP2 - Struttura Residenziale Psichiatrica per interventi riabilitativi a carattere estensivo ex CPA (Comunità Protetta ad Alta intensità assistenziale) San Riccardo Cesano Boscone

Contenuto informativo

1. Definizione	p. 3
2. Finalità e obiettivi	p. 3
3. Utenti	p. 4
4. Status giuridico	p. 4
5. Requisiti organizzativi	p. 4
6. Servizi forniti	p. 4
a. Interventi psichiatrici	p. 5
b. Interventi psicologici	p. 5
c. Interventi riabilitativi	p. 5
d. Interventi infermieristici	p. 6
e. Interventi assistenziali e di custodia	p. 6
f. Interventi di servizio sociale	p. 6
g. Altri Servizi	p. 7

7. Giornata tipo	p. 8
8. Ristorazione	p. 9
9. Costi	p. 9
10. Calendario e orari	p. 9
11. Modalità di ammissione e dimissione	p. 10
12. Sistema di valutazione della soddisfazione	p. 11
13. Segnalazioni e reclami, questionari di soddisfazione	p. 11
14. Codice etico	p. 12
15. Accesso agli atti amministrativi	p. 12
16. Organizzazione degli spazi	p. 13
17. Organizzazione del personale	p. 13
18. Professionisti	p. 14

1. DEFINIZIONE

La Comunità Protetta (SRP2/CPA di seguito denominata CPA) è una struttura residenziale rivolta a soggetti adulti affetti da disturbo psichiatrico, con associata disabilità intellettiva, che necessitano di trattamenti terapeutico riabilitativi volti a sviluppare le residue capacità di autonomia, da attivarsi in condizioni di residenzialità protetta.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

L'unità si connota come Comunità Psichiatrica ad alta protezione e media intensità terapeutico-riabilitativa.

Eroga interventi riabilitativi a termine a persone che presentano disturbi psichiatrici e comportamentali che interferiscono con lo sviluppo delle autonomie, associati a problematiche cognitive (disturbi dello sviluppo cognitivo) di lieve o media entità.

L'intervento si propone di aiutare il soggetto:

- a convivere con il proprio disagio e a ridurre il disturbo comportamentale;
- a prendere coscienza dei propri bisogni e difficoltà;
- a stabilire relazioni funzionali;
- ad acquisire un'immagine di sé più adulta e gratificante;
- a conquistare la maggiore autonomia possibile sia nell'ambito della gestione quotidiana dei propri spazi e bisogni che nell'ambito delle competenze relazionali, sociali e occupazionali;
- a ridurre quindi globalmente il disturbo psichico e a migliorare l'adattamento per rendere possibile il rientro in famiglia o l'accoglimento in strutture a minore protezione.

La Comunità opera nel rispetto della dignità e della libertà della persona, perseguendo l'osservanza dei principi di:

- eguaglianza di ogni utente nel ricevere le cure necessarie più appropriate, senza discriminazioni;
- qualità ed appropriatezza delle cure;
- continuità e regolarità delle prestazioni;
- condivisione con utenti e familiari dei progetti individuali;
- tutela della privacy;
- efficienza ed efficacia, intese quale rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti per migliorare qualitativamente i servizi offerti.

3. UTENTI

La comunità accoglie fino a 15 soggetti residenti in Regione Lombardia, in età giovane adulta, che presentano un grave disturbo psichiatrico (Disturbi Schizofrenici, Disturbi di Personalità, Disturbi dell'Umore, ecc.) associato a disabilità intellettiva, per i quali sia indicato un intervento riabilitativo a temine, su indicazione dei Dipartimenti di Salute Mentale (DSM) territorialmente competenti.

4. STATUS GIURIDICO

La Comunità è abilitata all'esercizio con Delibera Asl n. 362 del 13.6.2015 per n. 15 posti letto ed è accreditata quale Comunità Psichiatrica ad Alta Protezione con DGR 860 del 20/10/05 per 15 posti letto. È iscritta al Registro delle Strutture Accreditate al numero 802. È stata successivamente riclassificata (come da Decreto Direzione Generale Sanità 13711 del 15/11/07) quale Comunità Protetta ad Alta Assistenza per 15 posti letto. Tutti i posti letto accreditati sono contrattualizzati con l'ATS.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Le attività riabilitative si svolgono sia in spazi dedicati sia all'interno della struttura. Sono previsti incontri sistematici tra pazienti ed operatori, individuali e di gruppo. Gli interventi realizzati per ogni singola persona seguono il Progetto Terapeutico Riabilitativo, strutturato secondo quanto indicato nel Piano di Trattamento Individuale, predisposto dal CPS inviante, e allegato alla cartella clinica. Il progetto riabilitativo viene periodicamente monitorato (ogni 6 mesi) anche con l'uso di strumenti validati.

6. SERVIZI FORNITI

La gestione del Servizio durante la passata situazione pandemica ha comportato l'introduzione di nuove modalità organizzative. Le prestazioni sono fornite a ciascun paziente secondo quanto previsto dai singoli Progetti Terapeutico Riabilitativi (PTR), predisposti dall'équipe in funzione dei suoi bisogni e delle ipotesi di intervento formulate nel Piano di Trattamento Individuale (PTI), redatto dal CPS. I Progetti definiscono i risultati ipotizzati, i tempi previsti e gli interventi necessari per raggiungerli.

Progetti e programmi riabilitativi sono concordati con i pazienti, i loro legali rappresentanti, i CPS invianti e le famiglie.

La Comunità garantisce le seguenti prestazioni:

a. Interventi psichiatrici

- Diagnosi e terapie psicofarmacologiche, in collaborazione con i CPS;
- gestione crisi;
- interventi psicoterapici individuali e di gruppo;
- coordinamento dell'èquipe pluriprofessionale per la formulazione dei progetti riabilitativi individuali e periodiche verifiche;
- supervisione del personale riabilitativo e assistenziale;
- valutazione dei risultati;
- collegamento con il DSM di competenza del paziente;
- colloqui periodici con le famiglie.

b. Interventi psicologici

- Valutazione e rivalutazione psicodiagnostiche, anche ai fini della periodica verifica dei risultati;
- collaborazione alla stesura dei progetti riabilitativi;
- supervisione del lavoro del personale riabilitativo;
- riunioni periodiche col gruppo dei pazienti;
- colloqui individuali di sostegno ai pazienti.

c. Interventi riabilitativi

- Attività strutturate individuali e di piccolo gruppo volte al mantenimento e potenziamento delle autonomie di base, delle abilità cognitive e sociali;
- interventi di sostegno all'occupazionalità interni ed esterni alla Comunità;
- interventi psicoeducativi volti alla riduzione del comportamento disadattivo;
- interventi di aggancio alla rete sociale esterna e di sviluppo di autonomie connesse.

L'offerta occupazionale è articolata in vari livelli di protezione in funzione dei bisogni dei pazienti; sono infatti disponibili atelier situati nello stesso edificio della Comunità Protetta, laboratori

occupazionali interni alla Fondazione oppure, quando possibile, inserimenti supportati in luoghi occupazionali o formativi del territorio circostante.

d. Interventi infermieristici

- Somministrazione delle terapie farmacologiche;
- assistenza alle prestazioni mediche;
- assistenza in funzione di esami ematochimici o strumentali;
- interventi nei momenti di crisi;
- partecipazione alle attività riabilitative e socializzanti.

e. Interventi assistenziali e di custodia

- Assistenza di base e custodia diurna e notturna;
- assistenza compensativa nella cura di sé e nel soddisfacimento dei bisogni primari;
- interventi volti alla sollecitazione delle competenze e autonomie di base;
- collaborazione a programmi educativi e occupazionali;
- collaborazione ad animazione ambientale e uscite.

f. Interventi di servizio sociale

- Supporto e consulenza ai famigliari/referenti attraverso contatti e colloqui;
- collaborazione con i CPS invianti e la rete dei servizi per la condivisione degli interventi;
- collaborazione alla stesura dei progetti riabilitativi individuali;
- collaborazione con i servizi invianti nella progettazione del percorso di dimissione.

g. Altri servizi

Servizio religioso

L'Unità assicura il servizio religioso cattolico, curato dai frati cappuccini e dalle suore volontarie di S. Maria Bambina; nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente o dai suoi familiari.

Servizio volontariato e Servizio civile

La Fondazione promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività animative, ricreativo e culturale dedicate ai propri assistiti.

Presso la Sede di Cesano Boscone è istituito un Servizio Volontariato che accoglie le richieste di coloro che vogliono proporsi e coordina tutte le forme di volontariato, sia di singole persone che di gruppi o associazioni, che operano nell'ente.

Il Servizio Volontariato coordina anche i giovani del Servizio Civile che, per l'anno in corso, sono inseriti in nuovi progetti da sviluppare nella sede e nelle Filiali della Fondazione.

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

I volontari, come i giovani del servizio civile, vengono distribuiti nelle diverse Unità, a seconda delle esigenze, con una programmazione coordinata dal Servizio Volontariato.

In fase emergenziale legata alla pandemia da Covid-19, l'accesso alle unità ai volontari e agli operatori del servizio civile è strettamente correlato all'obbligo vaccinale previsto dalla normativa vigente.

Custodia denaro

Presso la Fondazione è disponibile una cassa interna per la custodia di denaro, collocata presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri della Casa di Cura Ambrosiana.

La Cassa è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00.

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

7. GIORNATA TIPO

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

7.30 - 8.30	Sveglia nel rispetto dei ritmi dei singoli e delle loro naturali inclinazioni.
8.30 - 9.30	Colazione in gruppo o consumazioni al bar per i soggetti che ne possono usufruire.
9.30 - 11.45	Partecipazione delle singole persone alle attività previste dal loro programma individuale. Le attività vengono svolte individualmente o a piccoli gruppi.
11.45 - 13.30	Pranzo in gruppo \ Esperienza. Consumazione del caffè nel salone comune del reparto o al bar.
13.30 - 14.00	Per coloro che ne hanno l'esigenza si prevede un momento di riposo pomeridiano, per gli altri un momento di relazione comunitaria.
14.00 - 18.30	Seconda sessione di attività, come descritta per la mattina.
18.45 - 19.45	Cena.
19.45 - 21.00	Il dopo cena, se non sono in programma specifiche iniziative animative (cinema, teatro, esterni), è un momento di tempo libero che i soggetti della Comunità possono dedicare alla televisione, con scelta discussa dei programmi, o all'ascolto di musica.
21.00 - 22.00	Igiene personale e successivo riposo notturno. Durante la notte è assicurato il controllo attivo da parte del personale e gli interventi in base alle necessità.

8. RISTORAZIONE

I pasti offrono la possibilità di variazioni o diete particolari; all'interno della Fondazione è presente un servizio di dietologia per supervisionare la ristorazione e fornire pasti diversificati a seconda delle esigenze e delle scelte dei singoli ospiti. I pasti vengono distribuiti nel rispetto dei criteri stabiliti nel manuale di controllo H.C.C.P.

Presso la Fondazione è costituita una Commissione Mensa composta da un Responsabile del Servizio di Dietologia, un Responsabile del Servizio Acquisti e alcuni Responsabili di Unità, oltre ad alcuni membri del Comitato Parenti/Rappresentanti dei Familiari. La Commissione ha il compito di:

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

I pasti vengono consumati intorno ai seguenti orari:

- alle h.8.30 prima colazione;
- alle h.12 pranzo;
- alle h.16 break pomeridiano;
- alle h.19 cena.

È prevista una variabilità d'orario di circa un'ora per la colazione e di mezz'ora per i pasti principali, per rispondere a diverse esigenze individuali.

9. COSTI

La retta è a carico della ATS territorialmente competente.

L'entità delle rette è quella riconosciuta dalle tariffe regionali vigenti per le SRP2, a secondo del livello di intensità riabilitativa.

10. CALENDARIO E ORARI

L'Unità è aperta 52 settimane all'anno compresi i festivi.

Le visite di famigliari e amici sono gradite e sollecitate; esse devono avvenire nel rispetto delle esigenze di ognuno e delle altre persone ospitate, e di norma essere concordate con il personale. Le visite dei famigliari ed amici usualmente avvengono dalle ore 9 alle 12 e dalle ore 14 alle 18. Particolari esigenze devono essere comunicate e valutate dal Responsabile.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Modalità di ammissione

Le richieste di accoglienza debbono essere presentate dai CPS territorialmente competenti in accordo con l'utente, il suo legale rappresentante e/o i familiari.

Le domande, accompagnate da documentazione clinica e sociale dettagliata ed aggiornata, devono essere inoltrate alla Direzione Sociale della Fondazione ISF, in seguito le domande vengono inoltrate alla Direzione Servizi Sanitari e Cure Intermedie che le valuta con lo Psichiatra e il Responsabile Gestionale della Comunità.

Salvo nei casi particolari in cui, già sulla base della documentazione trasmessa, sia evidente una non idoneità, successivamente il paziente, la famiglia e gli operatori referenti del CPS vengono invitati ad un incontro con l'équipe della Comunità.

L'incontro è finalizzato a:

- consentire all'utente, ai famigliari e legali rappresentanti e agli operatori referenti una conoscenza concreta della struttura, delle sue risorse e delle sue regole.

Se non già nota, viene consegnata la Carta dei Servizi e il Regolamento;

- confermare la corrispondenza della tipologia del paziente con quella presente in Comunità;
- recepire il Piano di Trattamento Individuale e valutare la possibilità e significatività riabilitativa della presa in carico;
- raccogliere dati clinici e informazioni utili alla definizione di un primo progetto riabilitativo, ed elementi relativi alle richieste e aspettative dell'utente e dei familiari.

Successivamente, entro 45 giorni lavorativi, viene comunicata alla persona e al CPS di riferimento la definizione della domanda.

Se positiva viene richiesto al CPS di recepire dalla ATS competente la disponibilità ad assumersi l'onere della retta.

Se vi è disponibilità di posto il paziente viene accolto, qualora invece non vi sia posto disponibile, viene posto in lista di attesa. Le persone in lista d'attesa vengono chiamate secondo l'ordine cronologico di definizione della domanda.

La lista d'attesa viene gestita dalla Direzione Sociale della Fondazione.

Al momento dell'ingresso i nuovi ospiti sono tenuti a portare in Comunità:

- capi di abbigliamento personale nel quantitativo richiesto
- accessori da toilette.

Presa in carico nell'Unità

Al momento dell'ingresso viene concordata la gradualità dell'inserimento; vengono inoltre raccolti elementi relativi ad abitudini di vita e preferenze e concordati gli oggetti personali che

10

l'ospite porterà con sé per facilitare al possibile l'ambientamento.

Dopo un mese di osservazione l'équipe della Comunità redige (in modo concordato con l'interessato, i familiari o il rappresentante legale e il CPS) il Progetto Terapeutico Riabilitativo e il programma di cura con relativi obiettivi e tempi di realizzazione.

Durante tutta la presa in carico, il progetto verrà periodicamente rivalutato e modificato, con gli stessi interlocutori, in funzione dell'evolversi del quadro clinico.

I rientri in famiglia e le vacanze con i familiari dovranno essere concordate con l'équipe curante che ne valuterà la compatibilità con il progetto riabilitativo.

Dimissioni

La dimissione dalla Comunità avviene alla conclusione del percorso riabilitativo precedentemente definito, in modo concordato col CPS, il paziente e il legale rappresentante, la famiglia. Al momento della dimissione viene rilasciata all'interessato, o ai suoi familiari o legali rappresentanti e al CPS esaustiva relazione concernente la situazione clinica, il programma svolto, gli obiettivi raggiunti e le ipotesi di prosecuzione del lavoro.

Il progetto di dimissione ipotizza, oltre alla nuova collocazione del soggetto, la gradualità e la modalità di presa di contatto e di inserimento nel nuovo ambiente.

La dimissione può anche avvenire per modifica del quadro clinico-sintomatologico che renda la persona accolta non più idonea per la Comunità.

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La Comunità fa parte del progetto di miglioramento della Qualità della Fondazione che prevede annualmente la valutazione della qualità professionale e delle prestazioni erogate e la stesura di progetti di miglioramento.

13. SEGNALAZIONI E RECLAMI, QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Lo strumento utilizzato per la raccolta del livello di soddisfazione è il questionario individuale, che viene somministrato annualmente agli assistiti e ai loro familiari o legali rappresentanti (vedi allegati).

La sintesi dei dati che emergono dai questionari rivolti agli assistiti/familiari/legali rappresentanti viene dapprima presentata al Comitato Parenti, e in seguito inviata a domicilio.

I risultati della rilevazione della qualità percepita da parte degli operatori sono invece accessibili nella struttura di appartenenza e sono oggetto di riflessione e di intervento da parte dell'amministrazione.

Il sistema di valutazione della soddisfazione non può prescindere dalla raccolta di segnalazioni trasmesse con altri strumenti e in momenti diversi nel corso dell'anno.

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 Relazioni col Pubblico. Le risposte dovute verranno fornite al richiedente entro 30 giorni.

14. CODICE ETICO

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

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

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

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

15. 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 Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente,

rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile. Per il rilascio di copia di Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

La Comunità, dotata di 15 posti letto, è situata al piano terra dell'unità denominata "S. Riccardo" e dispone di spazi abitativi autonomi.

Si accede alla Comunità tramite porta a codice.

Le camere della struttura, tutte dotate di bagno annesso, sono a due o tre letti o singole, da utilizzarsi anche in numerosità variabile in funzione del modificarsi delle specifiche esigenze degli ospiti.

Sono disponibili 7 bagni annessi alle stanze, più due servizi igienici attrezzati, sala da pranzo, un soggiorno TV, cucina/tisaneria, spazio per attività, un locale guardaroba, un locale per gli operatori con annessi servizi.

Dai locali soggiorno, attraverso una veranda, è possibile accedere ad un giardino recintato.

All'esterno della Comunità, nello stesso stabile, sono disponibili: gli studi medici per valutazioni cliniche o colloqui terapeutici, l'infermeria per il deposito farmaci, un atelier occupazionale.

17. L'ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Nella Comunità operano: un medico psichiatra, un responsabile gestionale, uno psicologo, un assistente sociale, infermieri professionali, educatori, tecnici della riabilitazione psichiatrica, Operatori Socio Sanitari (OSS). L'organizzazione prevede la presenza del medico psichiatra dal lunedì al venerdì per 5 ore giornaliere. Gli orari di presenza dei diversi professionisti sono affissi fuori dai rispettivi studi. È prevista la reperibilità di uno psichiatra per 6 ore giornaliere al sabato e domenica.

Gli infermieri e gli OSS sono presenti nell'arco delle 24 h.

La Comunità fruisce inoltre della Guardia Medica della Fondazione attiva 24 h su 24.

Il personale garantisce elevata custodia e assistenza nei bisogni primari, sistematici interventi riabilitativi individuali e di gruppo, interventi di inserimento nei luoghi socializzanti del territorio (finalizzati allo sviluppo delle autonomie connesse) e supporto alle attività occupazionali.

Per una presa in carico costante ed individualizzata, per ciascun soggetto viene individuato un operatore di riferimento.

18. PROFESSIONISTI

Nell'Unità sono presenti i seguenti operatori a tempo pieno o parziale:

- Medico psichiatra
- Responsabile gestionale
- Psicologo
- Assistente sociale
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri
- Educatori
- Tecnici della riabilitazione psichiatrica
- OSS

COME RAGGIUNGERCI

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONO

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

Tel.: centralino 02 45.677.1

CPA S.Riccardo - 2 -Tel. 02 45.677.543

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

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

IN AUTOMOBILE:

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

CON I MEZZI PUBBLICI:

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

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

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

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

Il funzionamento della Comunità Psichiatrica ad Alta Protezione è regolamentato con DGR 860 del 20/10/05.

ALLEGATI

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

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

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

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

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

Alla Cortese attenzione del Direttore Generale

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

UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALI

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

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

Si No

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

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Si No

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

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Si No

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

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Si No

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

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Si No

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

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Si No

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

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

15. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare?

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Si No

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

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Si No

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

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Si No

21. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Si No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Si No

25. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Si No

27. Come valuta la qualità del Servizio Lavanderia?

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Si No

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

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

30. Annotazioni e suggerimenti