CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitario-assistenziale per Disabili (RSD) Santa Teresina - Cesano Boscone (MI)

SACRA FAMIGLIA
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi
Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD) - Santa Teresina Cesano Boscone

Contenuto informativo

1. Definizione p. 2
2. Finalità e obiettivi p. 2
3. Utenti p. 3
4. Status giuridico p. 3
5. Requisiti organizzativi p. 3
6. Servizi forniti p. 3
- **a.** Prestazioni socio-sanitarie p. 4
- **b.** Attività socio assistenziali p. 4
- **c.** Attività educative p. 5
- **d.** Attività sociali e animative p. 5
- **e.** Interventi di servizio sociale p. 5
- **f.** Altri servizi p. 5

7. Giornata tipo p. 7
8. Ristorazione p. 8
9. Costi p. 8
- **a.** Contributo fondo sanitario regionale p. 8
- **b.** Retta sociale p. 8
- **c.** Comprensività della retta p. 9
- **d.** Non comprensività della retta p. 9

10. Calendario e orari p. 10
11. Modalità di ammissione e dimissione p. 10
12. Sistema di valutazione della soddisfazione p. 13
13. Codice etico p. 14
14. Accesso agli atti amministrativi p. 14
15. Organizzazione degli spazi p. 15
16. Organizzazione del personale p. 15
17. Professionisti p. 16

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

1. DEFINIZIONE

La Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD) è un'unità di offerta residenziale destinata all'area della disabilità grave.
L'unità accoglie in un nucleo dedicato persone con disabilità acquisite e con malattie degenerative.
L'Unità S. Teresina è accreditata con il sistema Socio Sanitario Regionale per 60 posti letto.
Il complesso residenziale, di recente costruzione, garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza e quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità è "il prendersi cura" della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della personalità, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche, sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela.
In coerenza alle caratteristiche del livello di fragilità vengono garantiti agli ospiti:

- prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria;
- programmi individualizzati;
- coinvolgimento delle famiglie.

3. UTENTI

I destinatari della RSD sono persone, di norma, di età inferiore a 65 anni, non assistibili a domicilio, nelle condizioni di disabilità fisica, psichica, sensoriale, dipendenti da qualsiasi causa e classificate mediante le schede individuali SIDi.
L'Unità continua ad ospitare utenti provenienti dall'IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale.
Tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione proprie.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

4. STATUS GIURIDICO

Avendo certificato il possesso di standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritte dalla DGR 12620 del 7 aprile 2003, la RSD è abilitata all'esercizio con Determinazione ASL n. 257 del 22.06.2009 per n. 60 posti letto ed è accreditata con DGR n. 9883 del 22.07.2009 per n. 60 posti letto.
Tutti i posti letto accreditati sono contrattualizzati con ATS.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Per ogni persona ospitata viene compilato il fascicolo socio assistenziale e sanitario (FaSAS) e viene elaborato, a cura dell'équipe pluriprofessionale, un Progetto Individualizzato e la pianificazione degli interventi (PEI), che specifica le prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative, educative, animative, sociali, che verranno erogate, i loro obiettivi, i tempi, gli operatori implicati e gli strumenti di verifica.
La stesura del Progetto Individuale avviene a partire dalla valutazione complessiva delle esigenze della persona, sulla base delle risorse disponibili. Il Progetto, elaborato entro il primo mese dall'ingresso, viene discusso e firmato per accettazione e condivisione dai familiari o rappresentanti legali, e viene verificato almeno semestralmente o secondo le necessità e aggiornato a seguito delle modificazioni che intervengono, a cura dell'équipe pluriprofessionale.
L'équipe lavora in modo integrato, elabora progetti e programmi generali e di Nucleo, formula i Progetti di intervento di ogni assistito, procede alle verifiche periodiche e collabora con le famiglie e i volontari che operano nell'Unità. Il personale dell'Unità viene supportato, anche attraverso interventi formativi, per mantenerne alto il livello tecnico e motivazionale.
Tutto il personale è tenuto alla riservatezza sulle informazioni relative agli utenti ed è vincolato al segreto professionale.

6. SERVIZI FORNITI

In coerenza con la classe SIDi di appartenenza, vengono garantite agli ospiti:

- attività socio-sanitarie;
- attività socio-assistenziali;
- attività educative, sociali e animative;
- interventi di servizio sociale.

La gestione del Servizio a seguito della situazione pandemica ha comportato l'introduzione di nuove modalità organizzative (dettagliate voce per voce nel Piano Organizzativo Gestionale) e di specifiche prestazioni volte a prevenire e ridurre la diffusione del virus COVID-19, in linea con quanto indicato dalla normativa vigente.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

a. Prestazioni socio sanitarie

Controlli sistematici e periodici dello stato di salute, in particolare valutazione dello stato nutrizionale, del rischio di ulcere da decubito, del rischio di cadute;

- valutazioni funzionali (postura, stazione eretta, deambulazione, deglutizione, respirazione);
- prevenzione di danni secondari;
- richiesta ed esecuzione di esami di laboratorio e strumentali, tramite Sistema Sanitario Nazionale;
- richiesta ed esecuzione di visite specialistiche, tramite Sistema Sanitario Nazionale;
- diagnosi e cura delle patologie intercorrenti;
- prevenzione del contagio da COVID-19, secondo la normativa specifica;
- fornitura di farmaci;
- fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza;
- fornitura di presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito);
- fornitura di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine).

La prescrizione di ausili personalizzati, in presenza di condizione di invalidità, è a carico del S.S.N. ed è attuata dal Medico Fisiatra della Fondazione Istituto Sacra Famiglia, eventualmente con l'aiuto del tecnico ortopedico. Il Fisiatra avvia la pratica per richiesta all'ATS competente. L'ausilio prescritto è di proprietà ATS e dato in uso all'assistito; se l'assistito partecipa alla spesa di acquisto ne diventa proprietario.

La presenza medica nella struttura è assicurata nelle 24 ore anche attraverso il servizio di guardia medica interno alla Fondazione che interviene nelle ore di assenza dei medici della RSD.

b. Attività socio assistenziali

- Assistenza compensativa e o sostitutiva nelle attività della vita quotidiana (mobilizzazione, deambulazione, cura dell'igiene personale e dell'aspetto, alimentazione, abbigliamento, ecc.) in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia degli assistiti;
- assistenza e tutela diurna e notturna finalizzate a:
- sicurezza personale;
- mantenimento delle competenze e delle autonomie;
- recupero di capacità residue;
- prevenzione del deterioramento e/o della involuzione.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

c. Attività educative

- Interventi per l'incremento/insegnamento e mantenimento di abilità di comunicazione, socializzazione, autonomie di base, abilità cognitive e abilità occupazionali;
- interventi per la riduzione di comportamenti problematici e disadattivi;
- interventi per l'incremento di comportamenti adattivi.

d. Attività sociali e animative

- Attività e proposte ricreative relazionali;
- attività e proposte espressive-culturali;
- possibilità di partecipare a spettacoli;
- possibilità di uscite sul territorio e gite;
- possibilità di vacanze organizzate.

Questi interventi sono orientati a dare senso al tempo vissuto nell'Unità, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.
In fase emergenziale, legata alla pandemia da Covid 19, le attività vengono rimodulate al fine di poter rispettare le norme legate al contenimento del contagio.

e. Interventi di servizio sociale (effettuati dall'Assistente sociale della Direzione Sociale)

- Colloquio con la persona da assistere e con i suoi familiari all'ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi;
- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo e giuridico (es. Amministrazione di Sostegno);
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti e Istituzioni;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione.

f. Altri servizi

Servizio socio-assistenziale di cura di sé

Il servizio, così identificato, comprende alcune componenti quali, a titolo di esempio, creme idratanti, deodoranti, rasoi, dopobarba, pettini, spazzolini da denti, forbicine, bustine igieniche, ecc., oltre al lavaggio, etichettatura, rammendo degli indumenti personali.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Il servizio lavanderia è centralizzato ed è utilizzato sia per la biancheria personale degli assistiti che per la biancheria dell'unità. L'acquisto degli indumenti personali è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati.
Per l'anno in corso, per il servizio socio assistenziale di cura di sé viene richiesto, a titolo di contribuzione ai costi, un importo forfettario di € 5,00 giornaliere; l'importo di € 2,00 giornaliere rimane invece invariato per tutti coloro che già corrispondono rette superiori a € 50,00/die.

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dalla RSD si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini.
Il Responsabile di Unità controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche. Sono state introdotte procedure di sanificazione ambientale specifiche relative al covid-19, sia nel quotidiano che al bisogno.

Servizio di parrucchiere/pedicure/podologo

A tutti gli assistiti è garantito gratuitamente per il taglio di capelli con la presenza periodica di personale specializzato. Eventuali servizi aggiuntivi (tinte, messe in piega, permanenti, ecc.) sono forniti con assunzione del relativo costo da parte degli assistiti/familiari/legali rappresentanti.
Il taglio delle unghie e della barba è a cura degli operatori impegnati nell'assistenza diretta.
L'Unità garantisce inoltre un servizio di podologo attraverso la presenza di personale qualificato.
Il servizio viene offerto agli assistiti su segnalazione del medico.

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 animativo, 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.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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.

Custodia denaro

Per soddisfare le esigenze di ciascun assistito, in collaborazione con il Responsabile dell'Unità e successivamente all'esplicita richiesta da parte della famiglia, si procede all'apertura di un conto interno finalizzato alla copertura delle piccole spese personali.
Ogni Unità della Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nella Unità stessa**.**

7. GIORNATA TIPO

7.00 11.30	Sveglia nel rispetto dei ritmi degli ospiti, compatibilmente con esigenze organizzative e operative Prestazioni sanitarie a digiuno previste e/o necessarie Igiene della persona Terapie e medicazioni Distribuzione della colazione dalle ore 7.30 alle 9.00 Mobilizzazioni in poltrona, carrozzina Visite mediche programmate o di necessità per esigenze particolari Attività FKT ed animative, uscite Preparazione per il pranzo che viene di norma consumato in sala da pranzo
11.30 - 12.30	Pranzo
13.00 - 18.00	Igiene dopo il pranzo (mani, viso, bocca, cambio pannoloni) Terapie farmacologiche Riposo pomeridiano per chi lo desidera o per chi ne trae vantaggio Attività animative, uscite Merenda Preparazione per la cena che può essere consumata in sala da pranzo o nella camera di degenza Somministrazione di terapie serali
18.30 - 19.30	Cena, terapie farmacologiche

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

20.00 - 21.30	Igiene, preparazione per il riposo notturno, terapie farmacologiche
21.30 - 7.00	Riposo notturno Durante la notte è assicurato il controllo attivo da parte del personale e tutti gli interventi in base alle necessità.

8. RISTORAZIONE

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio di dietologia presente in Fondazione nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e dietetici.
Presso la Fondazione è costituita una Commissione Mensa che 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.

In fase emergenziale non è possibile assistere i propri congiunti durante il pasto salvo eccezioni previste dall'attuale normativa vigente.

9. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

Il sistema tariffario della RSD, appartenente al sistema Socio Sanitario, prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite tariffe definite in base al livello di fragilità determinato mediante SIDI (Scheda individuale Disabile).

b. Retta sociale

La Quota sociale, per tutte le RSD gestite direttamente dalla Fondazione Istituto Sacra Famiglia a titolo di compartecipazione alla spesa, al momento è stabilita per l'anno 2024 in € 82,50 al giorno; eventuali variazioni, stabilite anche in corso d'anno, saranno comunicate agli interessati.
La fatturazione è anticipata rispetto al mese di competenza.
In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'assistito.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

c. Comprensività della retta

La retta sociale, a carico della famiglia e/o dell'Ente Locale copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività Socio Sanitarie e Socio Assistenziali erogate.

d. Non comprensività della retta

La retta sociale non comprende le spese derivanti da attività complementari quali:

- spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- spese derivanti da altre attività complementari programmate;
- spese derivanti da necessità specifiche e personali;
- spese e assistenza durante i ricoveri ospedalieri.

Il servizio di trasporto al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione o trasferimenti per visite, esami, ricoveri non disposti dalla struttura é a carico dell'utente.

Deposito cauzionale

Al momento dell'ingresso dovrà essere sottoscritto dall'ospite o un suo rappresentante, un regolare impegno al pagamento della retta; contestualmente l'ospite o suo rappresentante dovrà provvedere al versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità.
Il deposito cauzionale verrà restituito al momento della dimissione previa verifica della regolarità dei pagamenti pregressi.

Rilascio certificazioni delle rette ai fini fiscali

In conformità alla DGR n. 26316 del 21.03.1997, alle circolari regionali n.4 e n.12 del 03/03/2004 e per fini previsti dalla legge, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio (nel periodo aprile-maggio), ai richiedenti ed aventi diritto una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione secondo il modello esplicativo in allegato alla DGR n.26316 del 1997 e successive integrazioni, ai sensi della quale la parte sanitaria della retta viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.
N.B. L'unità continua a ospitare utenti provenienti dall'IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale, tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione particolari. Tali norme prevedono il prosieguo del ricovero mantenendo la maggior parte degli oneri a carico del Fondo Sanitario senza limiti di tempo con una quota a carico dell'ospite stabilita da Regione Lombardia con DGR XI/2672 del 16/12/2019, in € 18,50 giornaliere.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

10. CALENDARIO E ORARI

La RSD garantisce l'apertura per tutti i giorni dell'anno.
Le persone ospitate possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata (dalle 10.00 alle 19.00) festivi compresi.
In collaborazione col Responsabile di Unità ed in casi di particolare necessità è possibile accedere alla struttura anche al di fuori degli orari indicati.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Modalità di ammissione

I familiari possono inoltrare domanda di ammissione alla Sociale della Fondazione direttamente o tramite i Servizi Sociali di zona, mediate la compilazione dell'apposita modulistica. Ogni informazione può essere richiesta alla Direzione DS.
È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione www.sacrafamiglia.org
La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o legale rappresentante o familiare, eventualmente integrata da altra documentazione ritenuta significativa, viene accolta e valutata dalla Commissione competente, la quale esprime un parere di idoneità e decide l'assegnazione all'Unità ritenuta più idonea, sia per le necessità assistenziali ed educative che per le attitudini relazionali del soggetto.
Può essere quindi richiesta una visita alla struttura in cui vengono mostrati gli spazi di vita e illustrato il loro utilizzo; in tal caso il richiedente viene affidato al responsabile dell'Unità per una visita guidata e per la consegna di ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.
Alla domanda deve essere allegata espressione di consenso al trattamento dei dati sensibili, come previsto dal Dlgs n. 196/2003 e da Progetto Regionale CRS-SISS.
Entro 45 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, la Direzione Sociale comunica al richiedente, legale rappresentante, familiare l'esito della stessa.
Analogamente, ai sensi della Legge Regionale n. 3/2008 la DS informa il Comune di residenza del richiedente della domanda di ricovero.
In caso di idoneità all'ammissione ma in mancanza di posto disponibile, la domanda viene posta in lista di attesa presso la DS; la lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande. In presenza di posto libero e, coerentemente con la sua posizione nella graduatoria di accesso, il richiedente viene chiamato dalla DS per l'ingresso.
Hanno la precedenza per l'ingresso in struttura le situazioni di fragilità sociale segnalate dal Servizio Sociale nonché i residenti del Comune nel quale l'unità d'offerta è situata, e gli utenti provenienti da altre unità della Fondazione.
L'ammissione in struttura è subordinata all'impegno scritto col quale il richiedente o l'ente locale si assume l'onere e garantisce il pagamento della retta.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Presa in carico nell'Unità

La persona entra in struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento) presso la Direzione Sociale.
Al momento dell'ingresso la persona viene accolta dall'Équipe le cui figure di riferimento forniranno una serie una serie di informazioni riguardo a:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico-infermieristica, gli interventi riabilitativi, educativi, animativi e di socializzazione;
- le regole di vita comunitaria, l'organizzazione della giornata e le metodologie di lavoro (colloqui, riunioni, predisposizione dei Piani di lavoro, ecc.);
- le diverse figure professionali presenti e gli orari di servizio.

Nel corso del colloquio vengono inoltre fornite e raccolte le informazioni relative alla compilazione del fascicolo sanitario e sociale (FaSAS).
Viene successivamente definito il Nucleo di appartenenza. Tale Nucleo non è tuttavia da considerare definitivo. Su valutazione dell'équipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di gruppo, suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.
Allo stesso modo, sulla base di valutazione dell'équipe dell'Unità di appartenenza e parere della Commissione competente, può essere deciso il trasferimento di un soggetto da una R.S.D. a un'altra, sempre all'interno delle Unità della Fondazione.
All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI) entro il primo mese dal ricovero. Il Progetto Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le necessità.
Alla redazione del Progetto e alla successiva realizzazione concorre l'équipe multi-professionale e tutto il personale presente.
Il Progetto Individuale viene discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.
La persona e i suoi familiari vengono puntualmente informati del percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico.
Il percorso di presa in carico si conclude, mediamente, nell'arco di 90 giorni, con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta.
Viceversa, qualora la struttura non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con la famiglia e/o l'ente inviante, si potrà procedere al trasferimento ad altra Unità o alle dimissioni.

Visite e uscite

Le persone ospitate nell'Unità possono ricevere visite da parte dei familiari o amici durante la giornata. Le visite devono avvenire nel rispetto delle esigenze di tutte le persone ospitate

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

nell'Unità per cui l'accesso ai nuclei abitativi dovrà essere concordato con il Responsabile dell'Unità.
Le uscite delle persone ospitate devono sempre essere preventivamente concordate con il Responsabile dell'Unità.
Nel caso in cui i familiari si avvalgano di terze persone per uscite temporanee all'esterno della struttura, sono tenuti a darne comunicazione per iscritto, rilasciando al Responsabile documentazione scritta con indicazione della/e persona/e autorizzata/e e fotocopia della Carta d'identità, e a concordare con lo stesso Responsabile le modalità delle uscite.
L'Ente si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone non conosciute, con cui l'assistito intrattenga eventuali relazioni. I familiari o gli accompagnatori si assumono la responsabilità dell'assistito per tutto il periodo di permanenza fuori dall' Unità.
Le visite e le uscite vengono organizzate secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.

Assenze (Regolamento R.S.D.)

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile di Unità in funzione di esigenze trattamentali del soggetto e amministrative. I familiari sono pregati di rivolgersi sempre all'infermeria per eventuali comunicazioni di ordine sanitario e per ritirare l'eventuale terapia.
Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze organizzate da altre strutture/associazioni, ecc., dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta; le assenze per vacanze o rientri in famiglia non potranno comunque superare i 15 giorni consecutivi.
Dal 16° giorno in poi, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano ulteriori accordi con gli interessati.
Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e gestititi dalla stessa; pertanto la retta a carico dell'utente e/o obbligati per legge sarà pari al 100% oltre alla quota di partecipazione richiesta per il soggiorno (spese alberghiere, di trasporto, di personale aggiuntivo, ecc.).

Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale al paziente è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.
È a carico della Fondazione il costo dell'ambulanza necessaria al trasporto.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Trasferimenti

Eventuali trasferimenti ad altra unità possono essere proposti dalla équipe dell'unità di appartenenza sulla base della valutazione delle necessità dell'utente ed in coerenza con l'organizzazione della unità di appartenenza e di destinazione.
In tal caso le due équipe coinvolte provvedono ad un adeguato passaggio di consegne e all'accompagnamento dell'utente e della sua famiglia al fine di garantire la continuità del percorso di presa in carico.

Dimissioni (Regolamento RSD)

Le dimissioni di un utente dalla RSD possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari o del Comune che ha in carico il caso;
- cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto.

Le dimissioni vengono anticipatamente preparate e concordate con l'assistito, i suoi legali rappresentanti e i famigliari, con le amministrazioni comunali e/o i servizi territoriali.
Alla dimissione viene consegnata una relazione riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/riabilitativi.
A tal fine le dimissioni devono essere comunicate in forma scritta al Responsabile dell'Unità almeno quindici giorni prima di lasciare la struttura; qualora non venisse rispettato il tempo di preavviso, sarà richiesto il pagamento della retta per tale periodo fino al 15° giorno.
La dimissione dei soggetti provenienti dall'Idr ex art. 26 determina la perdita da parte loro delle condizioni di salvaguardia di cui alla DGR 5000/2007.

12.SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato a tutti i care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione, laddove è possibile, le domande vengono rivolte direttamente agli utenti fruitori del servizio. I questionari vengono elaborati e attraverso un software alimentano dei grafici disponibili sul portale aziendale per consultazione e stampa da parte del responsabile di ogni singola Unità di offerta. 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.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento da parte della singola unità.
Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono a 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 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.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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.

15. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Descrizione della struttura

Il complesso residenziale è costituito da un edificio di 2 piani, di recente costruzione, circondato da spazi verdi, dotato di aree di parcheggio, ubicato all'interno della Sede Centrale della Fondazione Istituto Sacra Famiglia.
L'Unità Operativa si articola in 3 nuclei abitativi (1°, 2° e 3° Nucleo) di cui uno al piano terra e i restanti due al primo piano, per un totale di 60 posti letto. Tre ascensori consentono il raggiungimento del piano superiore.
In ogni nucleo si trova ampio soggiorno che si affaccia sul giardino o alla terrazza, un locale cucina, due bagni attrezzati per soggetti non autosufficienti, un locale guardaroba, una sala e relativi servizi per il personale di assistenza; le camere sono a uno, due o tre posti letto con servizi igienici annessi.
Al piano terra si trovano: un ampio salone polifunzionale destinato a momenti di ritrovo per gli ospiti e i famigliari, gli uffici del Responsabile dell'Unità, gli studi medici e l'infermeria, la stanza per le attività occupazionali, la palestra, gli spogliatoi per il personale.
Il complesso è dotato di impianto di climatizzazione e impianto di diffusione sonora.
Altre strutture e servizi fruibili dagli ospiti all'interno della Sede Centrale sono la Chiesa, il Centro Animazione, i bar, il salone per cinema e teatro, il campo sportivo, il locale parrucchiere. Servizi medici di diagnosi e cura (radiologia, laboratori di analisi, ambulatori specialistici) sono accessibili, all'interno dello stesso Istituto, presso la Casa di Cura Ambrosiana, previa impegnativa a carico del SSN.

16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Standard gestionali

All'interno dell'RSD opera un'équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area socio-assistenziale educativa, riabilitativa, infermieristica e sanitaria. Ogni

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali al raggiungimento degli obiettivi che l'équipe ha individuato nella stesura del Progetto Individuale. 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.

17. PROFESSIONISTI

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

- Responsabile
- Coordinatore
- Medici con formazione ed esperienza specifica

La RSD si avvale inoltre della consulenza di medici specialisti nelle principali branche sanitarie: ortopedia, oculistica, cardiologia, otorinolaringoiatria, odontoiatria, urologia, chirurgia, ecc.

- Coordinatore Infermieristico
- Infermieri
- Terapisti della riabilitazione
- Educatori Professionali
- Ausiliari socio-assistenziali (ASA) in possesso di specifico titolo di studio
- OSS
- Psicologo.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

COME RAGGIUNGERCI

SEDE CENTRALE
CESANO BOSCONE
Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)
Tel.: centralino 02 45.677.1
Unità S. Teresina - Tel. 02 45.677.796

PER INFORMAZIONI E INOLTRO DOMANDE:
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.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
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 R.S.D. è regolamentato con DGR 12620 del 7 Aprile 2003.

ALLEGATI

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

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
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.

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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 ……

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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

Fondazione Istituto Sacra Famiglia ONLUS

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277