



CARTA
DEI
SERVIZI

**Residenza Sanitario Assistenziale
per anziani (RSA) Aperta
Regoledo di Perledo (LC)**

Carta dei Servizi
RSA Aperta DGR 7769/2018 – Regoledo di Perledo
Contenuto informativo

1. Definizione	p. 2
2. Beneficiari del servizio	p. 2
3. Sede del servizio	p. 2
4. Criteri di accesso	p. 3
5. Procedura per l'ammissione	p. 3
6. Incompatibilità	p. 4
7. Modalità di erogazione del servizio	p. 4
a. Assegnazione operatori	p. 4
b. Orario e giornata delle prestazioni	p. 4
c. Metodo di lavoro in equipe	p. 4
d. Coinvolgimento dei familiari	p. 5
e. Contati con enti del territorio	p. 5
f. Interventi	p. 5
8. Costi dei servizi erogati	p. 7
9. Ristorazione	p. 7
10. Sistema di valutazione della soddisfazione	p. 7
11. Codice etico	p. 8
12. Accesso agli atti amministrativi	p. 8

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

1. 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. BENEFICIARI DEL SERVIZIO

La misura è riservata a due specifiche tipologie di beneficiari:

- persone affette da demenza certificata rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate;
- 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
- Infermiere Professionale
- Psicologo
- Medico

La supervisione e il coordinamento generale saranno garantiti dalla Direzione in collaborazione con il Referente per i Servizi Sociali.

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

4. CRITERI DI ACCESSO

L'utente che intende accedere al servizio deve presentare Domanda di Ammissione direttamente all'Assistente Sociale della 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:

- 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 dalla data di presentazione, l'Assistente Sociale 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

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

6. INCOMPATIBILITÀ

La misura è incompatibile con altre Misure (Misura B1 e B2) e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria (es. CDI), eccezion fatta per le Cure Palliative Domiciliari, gli interventi di tipo ambulatoriale e per l'erogazione di prestazioni ADI ordinaria (tutti i profili assistenziali e prestazionali).

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 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.

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;
- Suggestire 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 socio-sanitaria 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.

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

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

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.

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.
- 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).

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

8. COSTI DEI SERVIZI EROGATI

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

9. 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 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.

10. SISTEMA DI VALUAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato a 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

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 o Servizio Qualità.

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

11. 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.

12. 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/>

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

Al momento della 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

Regoledo di Perledo

Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111

e-mail regoledo@sacrafamigli.org

Sede legale

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

Tel. 02 456771

Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

COME RAGGIUNGERCI

SEDE DI REGOLEDO

Strada del Verde, 11

23828 Perledo (LC)

Tel. 0341 814.111

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

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONO

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

Tel.: centralino 02 45.677.1

Direzione Sociale 02 45.677.740 – 02 45.677.741 – 02 45.677.451

fax 02 45.677.309

www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

IN AUTOMOBILE:

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

CON I MEZZI PUBBLICI:

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

Sede operativa

Regoledo di Perledo

Via Strada del Verde, 11

23828 Regoledo di Perledo (LC)

Tel. 0341 814111

e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1

20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

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

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

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

Il funzionamento degli interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili è regolamentato con DGR 116/2013 e successivamente ai sensi della DGR 2942/2014 e s.m.i

ALLEGATI

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

Sede operativa

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

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

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

Alla Cortese attenzione del Direttore di Filiale

Il/la Sottoscritto/a

.....

Utente dell'Unità

.....

(oppure) grado di parentela

.....

del/della Sig./Sig.ra

.....

degente presso l'Unità Operativa

.....

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....
.....
.....

data

firma

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data

firma

Sede operativa

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

RSA APERTA

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

SCALA DI VALUTAZIONE

- 1 = non so
- 2 = insufficiente
- 3 = sufficiente
- 4 = buona
- 5 = eccellente
- 6 = ottima

1. UNITA'....

2. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

3. QUALE PROFESSIONISTA HA SEGUITO IL SUO PERCORSO?

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> MEDICO | <input type="checkbox"/> PSICOLOGO | <input type="checkbox"/> ASS. SOCIALE | <input type="checkbox"/> EDUCATORE |
| <input type="checkbox"/> FISIOTERAPISTA | <input type="checkbox"/> CHINESIOLOGO | <input type="checkbox"/> INFERMIERE | <input type="checkbox"/> ASA/OSS |
| <input type="checkbox"/> TERAPISTA OCCUPAZIONALE | <input type="checkbox"/> PSICOMOTRICISTA/LOGOPEDISTA | | |

4. Ritiene che l'atteggiamento del personale sia professionale?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

5. Ritiene che l'atteggiamento del personale sia cortese?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

6. Ritiene che le informazioni ricevute sul servizio e sul percorso in atto siano chiare ed adeguate ai Suoi bisogni?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

7. Come valuta complessivamente la qualità dell'intervento ricevuto?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

8. Come valuta la qualità delle relazioni con il Suo case-manager (Assistente Sociale)?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

9. Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più positivo e gradito?

10. Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più negativo e meno gradito?

11. Osservazioni e suggerimenti

Sede operativa

Regoledo di Perledo

Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111

e-mail regoledo@sacrafamigli.org

Sede legale

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

Tel. 02 456771

Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277