



CARTA
DEI
SERVIZI

Fondazione Borsieri
Alloggi Protetti per anziani
Lecco (LC)



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi

Alloggi Protetti per Anziani - Fondazione Borsieri - Colombo Lecco

Contenuto informativo

1. Definizione	p. 3
2. Finalità e obiettivi	p. 3
3. Utenti	p. 4
4. Status giuridico	p. 5
5. Requisiti organizzativi	p. 5
6. Servizi forniti	p. 6
a. Attività socio assistenziali	p. 6
b. Attività sociali e animative	p. 6
c. Interventi di servizio sociale	p. 6
d. Altri servizi	p. 7
7. Giornata tipo	p. 9
8. Ristorazione	p. 10
9. Costi	p. 10
a. Servizio di base	p. 10
b. Servizi a domanda individuale	p. 11
10. Calendario e orari	p. 11

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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

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

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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

Gli Alloggi Protetti per anziani sono un servizio residenziale a carattere permanente, aperto 24 ore su 24 ore tutti i giorni dell'anno, destinato a persone anziane prevalentemente ultrasessantacinquenni con limitata autonomia ed eventualmente bisognose di una bassa protezione socio-sanitaria e di socializzazione o a rischio di perdita della propria autonomia.

Negli alloggi protetti vengono accolti anche utenti in regime di Residenzialità Assistita, servizio destinato a persone fragili che abbiano compiuto 65 anni in condizioni di fragilità/parziale autosufficienza bisognose di una bassa protezione socio-sanitaria e di socializzazione o a rischio di perdita della propria autonomia ai sensi della *DGR n. 7769 del 17.01.2018*.

La responsabilità sanitaria e le conseguenti scelte riferite alla cura della persona accolta restano a carico del servizio di Medicina Generale di base.

All'interno della struttura è comunque presente un'équipe di medici che tengono i contatti, ove necessario, con il Medico di base competente scelto dall'ospite.

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 persona, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche sono quindi assicurati in un ambiente con garanzie di protezione.

In coerenza con il livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza;
- interventi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità possedute;
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato;
- interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata in ambito sociale;
- interventi finalizzati a sostenere le relazioni.

I minialloggi hanno conseguentemente la finalità di:

- a. garantire all'anziano la domiciliarità, rispettando il bisogno di privacy e di mantenimento dell'identità personale e la libertà di autogestione;
- b. migliorare la sua qualità di vita, sollecitando le azioni quotidiane di gestione di sé, per limitarne la dipendenza;
- c. prevenire l'isolamento e l'emarginazione, favorendo i suoi rapporti interpersonali e le relazioni affettive;
- d. prevenire ricoveri impropri;
- e. dare sollievo alle famiglie.

L'Unità assicura il rispetto della dignità e della individualità di ogni persona ospitata e, in particolare:

- il diritto all'informazione
- il diritto alla dignità e al rispetto
- il diritto all'autodeterminazione
- il diritto alla parità di trattamento (equiparazione)

- il diritto alla sicurezza personale e alla privacy
- il diritto a prestazioni appropriate
- il diritto alla libera espressione di sé
- il diritto a esercitare la propria religione.

3. UTENTI

Persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto.

Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte e residuali;
- un'abitazione non adeguata;
- una diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale;
- patologie gestibili al domicilio;
- condizioni di solitudine.

Sono considerate persone con limitata autonomia quelle con compromissione minima e parziale delle funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni personali e della vita di relazione e con minima difficoltà di autotutela per riduzione delle capacità di giudizio.

Sono pertanto esclusi soggetti non autosufficienti totalmente bisognosi di assistenza continuativa.

La struttura può accogliere un numero massimo di 26 ospiti.

I minialloggi protetti rispondono ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative vigenti e, in particolare, sono privi di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità: sono collocati nello stesso fabbricato in cui è attiva la Residenza Sanitaria Assistenziale, sono situati nell'abitato urbano e risultano collegati con i mezzi pubblici.

Tutti i mini-alloggi protetti sono arredati con:

- soggiorno/cucina comprendente piastra elettrica, forno a microonde, cappa di aspirazione, lavello, frigo e freezer, pensili e mobili vari;
- angolo pranzo con tavolo e sedie;
- letto, armadio/scrittoio;
- apparecchi illuminanti;
- bagno completo di doccia e altri apparecchi sanitari, arredato con i normali accessori;
- eventuale terrazzo.

Sono disponibili inoltre i seguenti presidi o ambienti collettivi:

- bagno assistito;
- dispositivo per chiamata di emergenza da ogni singolo alloggio;
- locali comuni per la ristorazione, la lettura, la visione della televisione e l'ascolto della musica;

- cappella;
- sala polivalente con possibilità di realizzare attività ludiche da parte del personale specializzato;
- palestra riabilitativa;
- giardino fruibile;
- posti macchina coperti per ospiti automuniti e per visitatori;
- zona bar;
- parrucchiere.

I mini-alloggi sono costituiti da:

- n. 9 monolocali
- n. 3 bilocale ad uso singolo
- n. 7 bilocali ad uso doppio

e da un soggiorno/sala pranzo comune dotato di ampio terrazzo.

4. STATUS GIURIDICO

La struttura è adibita ad Alloggi Protetti per Anziani ai sensi della DGR 11497 del 17/03/2010.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

La struttura assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) prevedendo anche il coinvolgimento dell'ospite, dei suoi rappresentanti legali o dei familiari.

Il Piano di Assistenza di ogni ospite viene elaborato entro il primo mese dall'ammissione ed è semestralmente verificato e continuamente aggiornato sulla base delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite a cura dell'equipe pluriprofessionale.

Entro la prima settimana dall'ingresso viene elaborato un primo PAI da ritenersi provvisorio.

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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

6. SERVIZI FORNITI

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.

a. Attività socio assistenziali:

- assistenza compensativa nelle attività della vita quotidiana in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate;
- assistenza tutelare diurna e notturna tramite servizio di reperibilità finalizzata alla sicurezza personale.

b. Attività sociali e animative:

- attività e proposte ricreative relazionali;
- attività e proposte espressive - culturali;
- possibilità di partecipazione a spettacoli;
- possibilità di uscite sul territorio e gite.

Queste proposte sono orientate a dare senso al tempo vissuto, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.

c. Interventi di servizio sociale:

- colloquio con l'ospite 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;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti e istituzioni;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- colloqui di supporto personale e familiare.

I residenti/domiciliati nell'alloggio ricevono su richiesta, e con le medesime modalità in vigore per la generalità dei cittadini, tutte le prestazioni sociali e socio sanitarie garantite dai comuni e dalle asl ai cittadini presso il proprio domicilio. Resta ferma la possibilità per la persona anziana residente/domiciliata nell'alloggio di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze (es. assunzione di badante).

La fornitura di farmaci, ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, urocontrol, cateteri vescicali) e presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito) in presenza di condizione di invalidità, sono a carico del S.S.N.

La fornitura di ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine), sono a carico del S.S.N.

d. Altri servizi:

Servizio di igiene ambientale

Un'impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Sono state introdotte procedure di sanificazione ambientale specifiche relative al covid-19, sia nel quotidiano che al bisogno.

Lavanderia, guardaroba

La Fondazione garantisce i servizi di lavanderia e guardaroba di tutta la biancheria piana, nonché quella personale di ciascun Ospite. La residenza fornisce lenzuola, tovaglie, ecc.. Il servizio di lavanderia è affidato ad una ditta esterna.

Il costo giornaliero del lavaggio della biancheria personale è di Euro 2.00.

Servizio di parrucchiere/pedicure

I servizi non sono inclusi nella retta di degenza e sono a carico dell'ospite.

Servizio di trasporto

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture, viene attivato su richiesta il trasporto tramite servizio esterno, con costo a carico dell'utente.

Servizio religioso

- Assistenza spirituale
- S. Messa

Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente e dai suoi familiari.

Volontariato

La Fondazione auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla struttura, previo accordo con singoli volontari o con gruppi.

La Fondazione intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti.

Servizi di svago e comfort

Sono a disposizione degli ospiti libri e riviste, collocati in una piccola biblioteca situata nel Salone Polifunzionale a piano terra, oltre a un quotidiano locale. E' inoltre possibile avere, tramite abbonamento personale, quotidiani e riviste varie. Al piano terra della RSA è accessibile come parte comune un locale di soggiorno munito di distributore di bevande calde, fredde e gelati. Sono inoltre presenti spazi di soggiorno destinati all'incontro con i familiari.

Custodia di valori

La Fondazione ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore. Può rifiutarsi di ricevere soltanto oggetti pericolosi o, che considerate le condizioni di gestione dell'unità in cui l'Ospite è accolto, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Fondazione può esigere che il danaro o gli oggetti di valore consegnati siano contenuti in un involucro chiuso e sigillato.

La Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di danaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nella Unità o che gli ospiti custodiscano personalmente.

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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

7. GIORNATA TIPO

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

7.00 - 11.45	<p>Supporto all'alzata nel rispetto dei ritmi individuali compatibilmente con le esigenze organizzative e operative.</p> <p>Prestazioni sanitarie a digiuno previste e/o necessarie.</p> <p>Igiene della persona, ove necessita.</p> <p>Supporto all'assunzione della terapia e medicazioni, ove necessita.</p> <p>Preparazione della colazione dalle ore 7.30 alle 8.30 ove richiesto.</p> <p>Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite.</p> <p>Preparazione per il pranzo, ove necessita.</p>
12.15 - 13.00	<p>Igiene dopo il pranzo, ove necessita.</p> <p>Riposo pomeridiano per chi lo desidera o per chi ne trae vantaggio.</p> <p>Attività FKT e animative/occupazionali, uscite.</p>
18.30 - 19.30	<p>Preparazione per la cena.</p> <p>Supporto all'assunzione della terapia serale, ove necessita.</p> <p>Cena.</p>
19.30 - 21.00	<p>Igiene, ove necessita.</p> <p>Preparazione per il riposo notturno, ove necessita.</p>
21.00 - 7.00	<p>Riposo notturno.</p> <p>Durante la notte è assicurato l'intervento di un operatore tramite chiamata di emergenza.</p>

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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

8. RISTORAZIONE

Il menù varia a seconda delle stagioni (invernali ed estive) ed è formulato con programmazione giornaliera; ogni quattro settimane il menù stagionale si ripete. Ogni domenica, il pranzo termina con un dolce al cucchiaio o con una fetta di torta.

Nella sala pranzo è esposto il menù settimanale e giornaliero.

La definizione delle diete e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio medico. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e vengono offerte alternative fisse per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e/o dietetici.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione dalle ore 07.30 alle ore 8.30
- Pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00
- Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30.

9. COSTI

Gli Alloggi Protetti sono attivi tutti i giorni dell'anno e sono situati nella stessa struttura che accoglie la RSA Mons. Borsieri – Dott. Colombo.

I servizi assicurati agli ospiti nei minialloggi protetti si distinguono in:

- a. Servizio di base - Servizio alberghiero residenziale
- b. Servizi a domanda individuale:
 - Servizio di Ristorazione
 - Servizio di assistenza alla persona

a. Servizio di base - servizio alberghiero residenziale

Tale servizio prevede:

- l'alloggio (utilizzo dei locali e delle utenze, con esclusione delle telefonate in uscita che sono a pagamento)
- la pulizia giornaliera degli ambienti, comprensiva del rifacimento letto (escluso angolo cottura)
- la fornitura, il cambio e il lavaggio della biancheria piana da letto (cambio bisettimanale) e da bagno (cambio giornaliero)
- la reception, il segretariato sociale e la vigilanza notturna
- la manutenzione del minialloggio e delle zone comuni
- l'animazione e le attività ricreative e culturali
- il parcheggio coperto interno coperto e comune
- l'assistenza religiosa.

Le rette giornaliere in vigore dal 01/01/2024 sono le seguenti:

- Monocale € 48,50
- Bilocale uso singolo € 68,50
- Bilocale doppio a uso singolo € 78,50
- Bilocale doppio con sistemazione con altro ospite € 40,50
(a persona)

Eventuali variazioni saranno comunicate agli interessati.

Servizi a domanda individuale

- **Ristorazione**
 - Prenotazione mensile programmata (colazione, pranzo, cena) € 20,00 al giorno
 - Mezza pensione € 17,00 al giorno

- **Servizio assistenza alla persona accolta in APA**

È possibile usufruire, ove richiesto, di un “pacchetto assistenza”, a sostegno delle ADL e della domiciliarietà, per un costo di €12 giornaliere.

10. CALENDARIO E ORARI

I minialloggi sono funzionanti tutti i giorni dell'anno, senza alcuna interruzione.

Gli ospiti possono ricevere visite liberamente durante l'arco della giornata, festivi compresi.

È comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziale. In situazioni di necessità, è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa comunicazione ai responsabili di struttura.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Modalità di ammissione in APA

Le domande di ammissione devono essere presentate al Servizio Sociale della Struttura dal familiare o tramite i Servizi sociali di zona, mediante la compilazione dell'apposita modulistica. È prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte dell'assistente sociale della struttura, e di avere ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti. La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o da suo legale rappresentante o familiare, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata dalla Direzione, che si avvale della collaborazione della direzione medica, la quale esprime parere di idoneità.

Presa in carico

La persona entra in struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti.

Al momento dell'ingresso viene accolta insieme a chi l'accompagna dall'équipe della struttura; le stesse forniranno una serie di informazioni riguardo a:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico-infermieristica, gli interventi riabilitativi, 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 raccolte informazioni relative a:

- i dati anagrafici e socio-familiari della persona da assistere e dei suoi familiari/legali rappresentanti;
- l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa, ecc.;
- la storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti);
- l'anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia farmacologica, ecc.;
- le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento;
- altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini e interessi personali;
- le aspettative, le richieste, le opinioni che si ritiene di voler render note.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI).

Il Progetto Assistenziale Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le necessità.

Il Progetto Assistenziale 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.

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 i servizi sociali invianti, si potrà procedere alle dimissioni.

Visite

Le persone ospitate possono ricevere visite da parte dei familiari o amici durante tutto l'arco della giornata. Le visite devono avvenire nel rispetto delle esigenze di tutte le persone ospitate. È possibile la permanenza dei familiari nelle ore notturne in caso di particolari condizioni cliniche, previo accordo con i Responsabili dell'Unità.

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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

Assenze

Le assenze di una o più giornate vanno comunicate ai Responsabili.

I familiari e/o ospiti sono pregati di rivolgersi sempre al personale del piano per eventuali comunicazioni. Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze organizzate da altre strutture/associazioni, dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta mensile.

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.

Dimissioni

Le dimissioni di un utente possono aver luogo per:

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

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 volontarie 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.

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE 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

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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

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.

13. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

L'articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo <http://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o famigliari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS. In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Promozione e Sviluppo-Servizi Marketing Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

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

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

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.

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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

15. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Standard strutturali

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

Descrizione della struttura

Gli alloggi sono inseriti al piano terra e terzo piano di una struttura di quattro piani fuori terra, in cui è anche presente ed attiva la RSA "Mons. Borsieri – Dott. Colombo" (al primo e secondo piano) e rispondono a tutte le norme strutturali in vigore.

Il Proprietario della struttura è la Fondazione "Monsignor Borsieri – Dott. Colombo" di Lecco che ha sottoscritto un contratto in partecipazione con la "Fondazione Sacra Famiglia" a cui è affidata la gestione.

In fase emergenziale, legata alla pandemia da Covid-19, l'organizzazione degli spazi e il loro utilizzo, vengono rimodulati al fine di poter rispettare le norme legate al contenimento del contagio secondo normative vigenti.

16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno della UdO opera una équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area socioassistenziale. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'èquipe stessa ha individuato nella stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Si tratta di personale dedicato, identificabile dal cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, il nome, cognome, qualifica e numero di matricola.

Tutto il personale risponde al Direttore della RSA Di Fondazione Borsieri- Colombo , al Coordinatore e per gli aspetti clinici e igienistici, al Direttore Medico delle sedi Lecchesi.

Le risorse professionali presenti nella struttura consentono di offrire livelli di assistenza in ottemperanza agli standard previsti dalla Regione Lombardia.

La reperibilità è garantita 24 ore al giorno da un operatore sociale.

17. PROFESSIONISTI

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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

Profili

- Direttore
- Coordinatore Operativo/assistenziale
- Direttore Medico
- Coordinatore Infermieristico
- Infermiere
- Assistente Sociale
- Laureato in scienze motorie
- Animatori/Educatori

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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 DI LECCO

FOND. MONS. BORSIERI - DOTT. COLOMBO

Via San Nicolò, 6

Tel. 0341 264.500 Fax 0341 264.550

E-Mail: borsieri@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONO

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

Tel.: centralino 02 45.677.1

Direzione Sociale 02 45.677.740 - 02 45.677.741 - 02 45.677.451

fax 02 45.677.309

www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

IN AUTOMOBILE:

con possibilità di parcheggio gratuito all'interno della struttura.

CON I MEZZI PUBBLICI:

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

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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 degli Alloggi Protetti per Anziani è regolamentato con DGR 11497 del 17/03/2010.

ALLEGATI

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

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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.

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza Mons. 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 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

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

Sì 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 SÌ, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Sì 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 SÌ, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Sì 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