



CARTA
DEI
SERVIZI

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



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi

Residenza Sanitario Assistenziale per anziani (RSA) - Borsieri - Colombo Lecco

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. 4
a. Prestazioni socio sanitarie	p. 4
b. Attività socio assistenziali	p. 4
c. Attività sociali e animative	p. 5
d. Altri servizi	p. 5
7. Giornata tipo	p. 7
8. Ristorazione	p. 8
9. Costi	p. 9
a. Contributo fondo sanitario regionale	p. 9
b. Retta sociale	p. 9
c. Prestazioni comprese nella retta	p. 9
d. Prestazioni escluse dalla retta	p. 9
e. Deposito cauzionale	p. 10
f. Rilascio certificazione della retta a fini fiscali	p. 10
10. Calendario e orari	p. 10
11. Modalità di ammissione e dimissione	p. 10
12. Sistema di valutazione della soddisfazione	p. 14
13. Accesso agli atti amministrativi	p. 14
14. Codice etico	p. 15
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

La Residenza Sanitario Assistenziale per Anziani (RSA) Borsieri - Colombo di Lecco è un'unità d'offerta residenziale rivolta a soggetti anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui.

Fornisce prestazioni sanitarie assistenziali e di recupero funzionale e sociale. La RSA non è solo luogo di cura e assistenza, ma un luogo di vita che offre ospitalità in una struttura confortevole, accogliente e tecnicamente adatta a soddisfare le varie esigenze.

Nella RSA vengono accolti anche utenti:

- in regime di Residenzialità Assistita, servizio destinato a persone anziane fragili con una età maggiore/uguale a 65 anni, con limitazioni parziali delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare (secondo DGR 7769/2018).
- In regime di RSA aperta, servizio destinato a persone non autosufficienti che abbiano compiuto 75 anni o a persone con demenza con certificazione UVA o visita specialista neurologo/geriatra non privato (secondo DGR 7769/2018).

Per ulteriori informazioni in relazione alla RSA Aperta/Residenzialità Assistita, si rinvia alla rispettiva carta dei servizi predisposta.

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 elevate garanzie di sicurezza e tutela mediante la assistenza infermieristica 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno e assistenza medica diurna e reperibilità notturna e festiva, oltre alla presenza continuativa di personale di supporto. In coerenza col 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 familiari.

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 (equifruizione)
- Il diritto alla sicurezza personale e alla privacy
- Il diritto a prestazioni appropriate
- Il diritto alla libera espressione di sé
- Il diritto ad esercitare la propria religione.

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

3. UTENTI

L'Unità accoglie soggetti di ambo i sessi, di norma di età = > 65 anni, non autosufficienti, con compromissioni a livello cognitivo e/o delle autonomie funzionali, con bisogni complessi di tipo sanitario, psicologico e sociale, tali da non essere assistibili a domicilio, la cui fragilità è determinata dall'appartenenza alle otto classi del sistema SOSIA riportate in ciascun fascicolo personale. Si tratta di persone con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che hanno bisogno di assistenza medica/infermieristica continuativa e di interventi riabilitativi, accompagnate da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali, modulate in base a un modello organizzativo fondato sulla centralità della persona anziana.

La RSA è accreditata per 59 posti letto di cui 23 a contratto con Regione Lombardia.

4. STATUS GIURIDICO

Avendo certificato il possesso di standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritte dalla DGR 7435 del 14 Dicembre 2001, la RSA è autorizzata al funzionamento ed è accreditata dalla Regione Lombardia con DGR 246 del 14.07.2007. Con delibera n.511 dell'11 dicembre 2013 è stato volturato l'accreditamento da "Villa Serena Spa" a "Fondazione Istituto Sacra Famiglia".

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

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

In coerenza con la classe di fragilità vengono garantite:

- attività socio-sanitarie riabilitative
- attività socio assistenziali
- attività sociali e animative.

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base del Progetto Individuale e della pianificazione degli interventi, e registrate nel Fascicolo Personale.

Il Progetto Individuale 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'équipe pluriprofessionale.

Entro la prima settimana dall'ingresso viene elaborato un primo Progetto 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

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 e interventi di prevenzione e compensazione;
- valutazioni funzionali (postura, stazione eretta, deambulazione, deglutizione, respirazione);
- interventi riabilitativi di mantenimento e/o riattivanti;
- prevenzione di danni secondari;
- richiesta di esecuzione di esami di laboratorio e strumentali, tramite Servizio Sanitario Nazionale;
- richiesta di visite specialistiche, tramite Servizio Sanitario Nazionale;
- diagnosi e cura delle patologie intercorrenti;
- fornitura di farmaci;
- fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, urocontrol, cateteri vescicali);
- fornitura di presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito);
- fornitura di ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine) personalizzati, e per uso continuativo.

Tutte le prestazioni sopracitate per gli ospiti nei posti accreditati non a contratto vengono definite e condivise con il MMG.

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. 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 prescrizione dei farmaci per gli ospiti nei posti accreditati non a contratto è a carico del Medico di Medicina Generale.

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 delle persone ospitate.
- Assistenza tutelare diurna e notturna finalizzate a:
 - sicurezza personale;
 - mantenimento delle competenze e delle autonomie;
 - recupero di capacità residue;
 - prevenzione del deterioramento e/o della involuzione.

L'operatività fa riferimento a linee guida, protocolli e procedure consolidate.

c. 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.

Questi interventi sono orientati a dare senso al tempo vissuto nella RSA, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.

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.

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 degli indumenti personali.

Il servizio lavanderia è esternalizzato ed è utilizzato sia per la biancheria personale degli assistiti che per la biancheria dell'unità.

L'acquisto degli indumenti personali e la loro identificazione 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 giornaliero; l'importo di € 2,00 giornaliero rimane invece invariato per tutti coloro che già corrispondono rette superiori a € 50,00/die.

Servizio di parrucchiere/pedicure

A tutti gli assistiti è assicurato gratuitamente a cadenza indicativamente mensile il taglio dei capelli da parte della parrucchiera della struttura e giornalmente, o all'occorrenza, il taglio della barba che viene effettuato dagli operatori impegnati nell'assistenza diretta; su richiesta, e con partecipazione di spesa, vengono forniti interventi aggiuntivi quali messa in piega, colore, ecc.. La struttura assicura il servizio di podologo attraverso la presenza di personale qualificato.

Il servizio viene garantito a tutti gli anziani, su segnalazione del medico/infermiere, con partecipazione di spesa.

Servizio di trasporto

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture, viene attivato il trasporto tramite servizio esterno, con costo a carico della Fondazione. I trasporti con ambulanza all'ingresso/dimissione o decisi autonomamente dall'ospite o dal familiare, o per espletare procedure amministrative e/o previdenziali, sono a carico dell'ospite.

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

Servizi per 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. È inoltre possibile avere, tramite abbonamento personale a carico dell'ospite, quotidiani e riviste varie. Al piano terra della RSA è accessibile come parte comune un locale di soggiorno munito di distributore di bevande calde e fredde. Sono inoltre presenti spazi di soggiorno destinati all'incontro con i familiari.

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

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 denaro o gli oggetti di valore consegnati siano contenuti in un involucri chiuso e sigillato.

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

7. GIORNATA TIPO

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

6.30 - 11.30	<p>Sveglia 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</p> <p>Terapie e medicazioni</p> <p>Distribuzione della colazione dalle ore 8,30 alle 9,30</p> <p>Mobilizzazioni in poltrona, carrozzina</p> <p>Visite mediche programmate o di necessità per esigenze particolari</p> <p>Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite</p> <p>Preparazione per il pranzo</p>
11.30 - 13.00	<p>Pranzo e somministrazione terapie</p>
13.00 - 17.30	<p>Igiene dopo il pranzo (mani, viso, bocca, cambio pannoloni)</p> <p>Riposo pomeridiano per chi lo desidera o per chi ne trae vantaggio</p> <p>Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite</p> <p>Break pomeridiano</p>
17.30 - 19.00	<p>Preparazione per la cena</p> <p>Somministrazione di terapie serali</p> <p>Cena</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

19.00 - 21.00	Igiene Preparazione per il riposo notturno
21.00 - 7.00	Riposo notturno Durante la notte sono assicurati il controllo attivo da parte del personale e tutti gli interventi in base alle necessità di ogni singola persona

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 cucchiaino o con una fetta di torta.

Nei nuclei 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.

Solo con autorizzazione da parte della Direzione Medica, in particolari situazioni cliniche è possibile assistere da parte dei famigliari durante i pasti.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.15
- Pranzo dalle ore 12 alle 13
(pranzo anticipato per ospiti con particolari bisogni alimentari dalle ore 11.30)
- Break pomeridiano dalle ore 16.00 alle 16.30
- Cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00
(cena anticipata per ospiti con particolari bisogni alimentari dalle ore 17.30).

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

9. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

Il sistema tariffario della RSA, appartenente al sistema Socio Sanitario, prevede che, per i posti accreditati a contratto, una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite tariffe definite in base al livello di fragilità determinato mediante SOSIA (Scheda Osservazione Intermedia dell'Assistenza).

b. Retta sociale

La quota sociale per tutte le RSA gestite direttamente dalla Fondazione Istituto Sacra Famiglia, a titolo di compartecipazione alla spesa al momento per il 2024 la retta è stabilita in € 86,00 giornalieri; eventuali variazioni saranno comunicate agli interessati.

La fatturazione è anticipata rispetto al mese di competenza e la retta deve essere pagata entro il giorno 10 del mese indicato in fattura.

In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'assistito.

c. Prestazioni comprese nella 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. Prestazioni escluse dalla retta

La retta sociale non comprende:

- le spese derivanti da altre attività complementari programmate (gite, uscite, pellegrinaggi...);
- le spese derivanti dalla fruizione del servizio di parrucchiere per prestazioni diverse dal taglio dei capelli mensile, su richiesta dell'ospite;
- le prestazioni del podologo;
- le spese derivanti da necessità specifiche e personali dei singoli ospiti;
- i costi derivanti dall'assistenza durante i ricoveri ospedalieri;
- il servizio socio assistenziale di cura del sé;
- i trasporti con ambulanza al momento dell'ingresso e della dimissione, o decisi autonomamente dall'ospite o dal familiare, o per espletare procedure amministrative e/o previdenziali.

e. 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.

f. Rilascio certificazione 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.

10. CALENDARIO E ORARI

La RSA è funzionante tutti i giorni dell'anno, senza alcuna interruzione.

Gli ospiti possono ricevere visite liberamente durante l'arco della giornata, (preferibilmente dalle 9.00 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.00) festivi compresi. È comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali. In situazioni di necessità, è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione dei Responsabili.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Modalità di ammissione

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 possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione:

www.sacrafamiglia.org/Modulistica

È prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte dell'Assistente Sociale, 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 della RSA, che si avvale della collaborazione dei componenti dell'Équipe Pluriprofessionale, la quale esprime parere di idoneità e definisce l'assegnazione al Nucleo della RSA ritenuto più appropriato per necessità assistenziale e attitudini relazionali del richiedente.

L'esito della domanda è comunicato all'utente, famiglia e/o Ente Locale dal Servizio Sociale entro 30 giorni.

Ottenuto il parere favorevole, la domanda viene posta in lista d'attesa. La lista è gestita dall'Assistente Sociale che, a fronte di disponibilità di posto, procede secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

Un oggettivo stato di urgenza, valutato dall'équipe o di incompatibilità ambientale del posto disponibile, può determinare una priorità sulle domande giacenti in lista. Al momento della comunicazione per l'ingresso dell'anziano in RSA, un rifiuto da parte dell'interessato fa perdere la priorità; la rinuncia alla seconda chiamata dà seguito all'archiviazione della domanda. In seguito la richiesta di ricovero dovrà essere nuovamente ripresentata.

Presenza in carico

La persona entra in struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento). Contestualmente, solo per gli ospiti accolti sui posti letto a contratto, il personale amministrativo provvederà alla revoca del medico di medicina generale e all'assegnazione di un medico di comunità.

Al momento dell'ingresso la persona viene accolta 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 ed interessi personali;
- le aspettative, le richieste, le opinioni che si ritiene di voler render note.

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

Viene successivamente definito il Nucleo di appartenenza. Tale Nucleo, così come la camera e il posto letto, non sono da considerarsi definitivi. Su valutazione dell'équipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di camera/nucleo suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI) entro 30 giorni dall'ingresso con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta e della famiglia.

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 i servizi sociali inviati, si potrà procedere alle dimissioni.

Il Progetto Assistenziale Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le variazioni delle condizioni dell'ospite, e 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.

Visite e uscite

Le persone ospitate nell'Unità 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 il Medico Responsabile dell'Unità.

Le uscite 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.

Assenze (Regolamento R.S.A.)

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile di Unità in funzione di esigenze assistenziali del soggetto ed 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

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

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 Istituto Sacra Famiglia e gestiti 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.

Dimissioni (Regolamento R.S.A.)

Le dimissioni di un utente dalla RSA 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/o 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.

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.

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

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

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 elogi, 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.

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 FaSAS/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

14. CODICE ETICO

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

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

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

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

15. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Standard strutturali

La RSA garantisce 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

La R.S.A. è accreditata per 59 posti letto di cui 23 a contratto e si articola su tre piani e due seminterrati. I nuclei di degenza sono collocati al primo e secondo piano. Sono presenti camere doppie e singole con bagno. La assegnazione dei posti è stabilita dalla Direzione che si basa per la scelta su motivazioni di carattere sanitario o peculiari e derivanti da problematiche insorte con la convivenza.

16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno della RSA opera una équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa e socio assistenziale. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'équipe stessa ha individuato nella stesura del Progetto Individuale.

Si tratta di personale dedicato, ovvero di personale che opera solo nell'Unità, identificabile dal cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, il nome, cognome, qualifica e numero di matricola.

Tutto il personale risponde al Direttore e al Coordinatore delle Sedi Lecchesi.

I medici, il personale infermieristico e riabilitativo fanno riferimento, per gli aspetti clinici e igienistici, al Direttore Medico delle Sedi Lecchesi.

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

L'assistenza medica e infermieristica è garantita 24 ore al giorno.

17. PROFESSIONISTI

Nella RSA Borsieri – Colombo di Lecco sono presenti i seguenti profili professionali:

- Direttore
- Coordinatore Operativo/assistenziale
- Direttore Medico
- Medici
 - Medico Internista
 - Geriatra
 - Fisiatra
 - Psichiatra
- Coordinatore Infermieristico
- Assistente Sociale
- Animatori/Educatori
- Infermieri Professionali

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

RSA Borsieri - Colombo

Via San Nicolò, 8

Tel. 0341 264500 Fax 0341 264550

E-Mail: borsieri@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONO

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

Tel.: centralino 02 45.677.1

Direzione Sociale 02 45.677.740 - 02 45.677.741 - 02 45.677.451

fax 02 45.677.309

www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

IN AUTOMOBILE:

con possibilità di parcheggio gratuito all'interno della struttura.

CON I MEZZI PUBBLICI:

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

Sede operativa

Lecco – RSA Borsieri - 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 delle RSA è regolamentato con DGR 7435 del 14 Dicembre 2001.

ALLEGATI

- Modulo segnalazioni
- Menù tipo
- 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

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

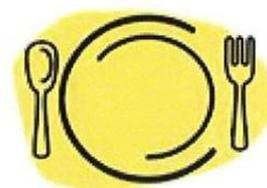
IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277



SEDI LECCHESI

*MENU
ESTIVO*



1° SETTIMANA		
GIORNO	PRANZO	CENA
LUNEDI'	PASTA AL POMODORO POLPETTE IN UMIDO PISELLI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	CREMA DI CAROTE MOZZARELLA/SIMMENTHAL POMODORI FRUTTA COTTA/FRESCA
MARTEDI'	RISOTTO BOLLITO IN SALSA VERDE PATATE LESSE ANANAS SCIROPATO	RAVIOLI IN BRODO BASTONCINI DI PESCE/BRIE ZUCCHINE ALL'OLIO FRUTTA COTTA/FRESCA
MERCOLEDI'	PASTA ALLA LIGURE PETTI DI POLLO AL LIMONE FINOCCHI ALL'OLIO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	SEMOLINO IN BRODO INVOLTINI CALDI DI PROSCIUTTO/PHILADELPHIA COSTE ALL'OLIO FRUTTA COTTA/FRESCA
GIOVEDI'	PASTA ALLE ZUCCHINE TONNATO INSALATA MISTA FRUTTA FRESCA DI STAGIONE BUDINO AL CIOCCOLATO	PASSATO DI VERDURA EMMENTHAL/SPECK CAROTE FRUTTA COTTA/FRESCA
VENERDI'	GNOCCHI AL POMODORO FILETTI DI MERLUZZO CAVOLFIORI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	VELLUTATA DI LEGUMI TALEGGIO/BOLOGNA VERDURE GRIGLIATE FRUTTA COTTA/FRESCA
SABATO	RISO BURRO E SALVIA BON ROLL BROCCOLETTI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	CREMA DI LENTICCHIE MOZZARELLA/COPPA POMODORI FRUTTA COTTA/FRESCA
DOMENICA	CREPPELLE ALLE VERDURE PROSCIUTTO CRUDO E MELONE FAGIOLINI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE PANNA COTTA	RAVIOLI IN BRODO GORGONZOLA/TORTA SALATA ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA COTTA/FRESCA

SONO SEMPRE DISPONIBILI LE SEGUENTI **ALTERNATIVE**

SU RICHIESTA DA EFFETTUARE ENTRO LE ORE 10.00 (PRANZO) O ENTRO LE ORE 16,00 (CENA) :

PRIMA PORTATA: CAPELLI D'ANGELO/PASTA/RISO IN BIANCO O AL POMODORO, PASTINA
SECONDA PORTATA: BOLLITO DI MANZO, POLLO BOLLITO, HAMBURGER DI POLLO O MANZO,
AFFETTATI E FORMAGGI VARI
CONTORNO: VERDURE FRESCHE DI STAGIONE

PER GLI OSPITI DISFAGICI I PASTI SONO OMOGENEIZZATI. CONSULTARE IL MENU' GIORNALIERO

Sede operativa

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

Sede legale

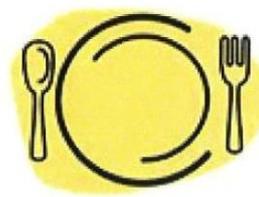
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277



SEDI LECCHESI

*MENU
INVERNALE
(aggiornato 2023)*



3° SETTIMANA		
GIORNO	PRANZO	CENA
LUNEDI'	PASSATO POLLO ALLA CACCIATORA POLENTA E ZOLA FRUTTA FRESCA DI STAGIONE CAFFE'	RAVIOLI IN BRODO SALAME COTTO/EMMENTHAL PATATE LESSE FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE
MARTEDI'	GNOCCHI AL POMODORO BOLLITO CON SALSA VERDE FAGIOLINI MACEDONIA CAFFE'	CREMA DI PISELLI UOVA SODE/ OSELLA ZUCCHINE FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE
MERCOLEDI'	RISOTTO PIZZA/ SIMMENTHAL BROCCOLETTI ALL'OLIO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE CAFFE'	CREMA DI CAROTE TALEGGIO/PROSCIUTTO COTTO SPINACI AL GRANA FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE
GIOVEDI'	RAVIOLI BURRO E SALVIA PETTO DI POLLO PURE' CREME CAMEL CAFFE'	MINISTRA PRIMAVERA BOLOGNA/CAPRINO CAROTE AL BURRO FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE
VENERDI'	PASTA ZUCCHINE E GAMBERETTI TROTA SALMONATA VERDURE GRIGLIATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE CAFFE'	ZUPPA DI LEGUMI BRESAOLA/BRIE ZUCCHINE FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE
SABATO	PASTA TONNO E OLIVE POLPETTE PISELLI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE CAFFE'	SEMOLINO IN BRODO INVOLTINI CALDI DI PROSCIUTTO/MOZZARELLA PURE' FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE
DOMENICA	PASTA AL FORNO BON ROLL VERDURE PASTELLATE TORTA CAFFE'	CREMA DI ZUCCHINE RICOTTA/ TARKY FAGIOLINI AL BURRO FRUTTA COTTA/FRESCA DI STAGIONE

SONO SEMPRE DISPONIBILI LE SEGUENTI **ALTERNATIVE**

SU RICHIESTA DA EFFETTUARE ENTRO LE ORE 10.00 (PRANZO) O ENTRO LE ORE 16,00 (CENA) :

PRIMA PORTATA: CAPELLI D'ANGELO/PASTA/RISO IN BIANCO O AL POMODORO, PASTINA

SECONDA PORTATA: BOLLITO DI MANZO, POLLO BOLLITO, HAMBURGER DI POLLO O MANZO, AFFETTATI E FORMAGGI VARI

CONTORNO: VERDURE FRESCHE DI STAGIONE

PER GLI OSPITI DISFAGICI I PASTI SONO OMOGENEIZZATI. CONSULTARE IL MENU' GIORNALIERO

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

UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALI

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO
2. Se vuole valutare la relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva
 Si No
3. Come valuta la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?
SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
4. Se vuole valutare la relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva
 Si No
5. Come valuta la qualità della relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità?
SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
6. Se vuole valutare l'adeguatezza della qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda
 Si No
7. Ritiene che la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare sia adeguata ai suoi bisogni?
SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
8. Se vuole valutare l'adeguatezza delle attività educative e riabilitative erogate al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva
 Si No

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

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

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

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

Si No

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

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

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

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

Si No

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

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

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

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

Si No

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

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

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

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

Si No

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

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

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

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

Si No

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

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

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

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

Si No

21. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

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

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

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

Si No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

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

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

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

Si No

25. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

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

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

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

Si No

27. Come valuta la qualità del Servizio Lavanderia?

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

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

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

Si No

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

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

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

30. Annotazioni e suggerimenti