



CARTA
DEI
SERVIZI

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



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi Residenza Sanitario Assistenziale per Anziani (R.S.A.) - Regoledo

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. Interventi di servizio sociale	p. 5
e. Altri servizi	p. 5
7. Giornata tipo	p. 8
8. Ristorazione	p. 9
9. Costi	p. 9
a. Contributo fondo sanitario regionale	p. 9
b. Retta sociale per posto accreditato a contratto e in regime di solvenza	p. 9
c. Prestazioni comprese nella retta	p. 10
d. Prestazioni escluse dalla retta	p. 10
10. Calendario e orari	p. 11
11. Modalità di ammissione e dimissione	p. 11
12. Sistema di valutazione della soddisfazione	p. 14
13. Codice etico	p. 14
14. Accesso agli atti amministrativi	p. 15
15. Organizzazione degli spazi	p. 15
16. Organizzazione del personale	p. 16
17. Professionisti	p. 16

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

1. DEFINIZIONE

La Residenza Sanitario Assistenziale per Anziani (RSA) di Regoledo di Perledo (LC) 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 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, 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:

- diritto all'informazione
- diritto alla dignità e al rispetto
- diritto all'autodeterminazione
- diritto alla parità di trattamento (equifruizione)
- diritto alla sicurezza personale e alla privacy
- diritto a prestazioni appropriate
- diritto alla libera espressione di sé
- diritto ad esercitare la propria religione.

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

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 55 posti letto, di cui 50 posti letto a contratto.

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 con determina asl (ora ats) n. 84 del 13.2.2009 ed è accreditata dalla regione Lombardia con dgr 13633/03 e dgr 6212 del 19/12/2007.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

La RSA assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Progetti Individuali e pianificazione degli interventi (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 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 scorta delle variazioni 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

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

Sede legale

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

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

6. 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 del contagio da COVID-19, secondo la normativa specifica
- 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 con il Medico di Medicina Generale (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.

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

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
- possibilità di vacanze organizzate.

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. Nella stagione estiva la RSA offre l'opportunità di fruire di soggiorni presso le proprie strutture site in località climatiche.

d. 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 dell'anziano, 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 ed istituzioni;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- colloqui di supporto a ospiti e familiari.

e. Altri servizi

Servizio socio assistenziale di cura di sé

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

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

L'acquisto degli indumenti personali e la loro identificazione è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati.

Si sconsiglia la dotazione di capi in pura lana, vista la difficoltà del lavaggio delicato in struttura comunitaria per motivi igienici. La Fondazione non risponde per il deterioramento di tali capi.

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 giornaliera; l'importo di € 2,00 giornaliera rimane invece invariato per tutti coloro che già corrispondono rette superiori a € 50,00/die.

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dalla RSA si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini.

Servizio di parrucchiere/pedicure

A tutti gli assistiti è assicurato gratuitamente ogni due mesi il taglio dei capelli 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 offerto 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 prescritti dai medici di Fondazione, vengono mezzi a disposizione l'autista e l'automezzo, mentre è richiesto ai familiari l'accompagnamento. Ove necessario il trasporto con servizio esterno il costo sarà a carico della Fondazione.

I trasporti con ambulanza al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione, per espletare procedure amministrative e/o previdenziali o decisi autonomamente dall'ospite o dal familiare, sono a carico dell'ospite.

In considerazione della lontananza della struttura da stazioni di passaggio dei mezzi pubblici, è possibile richiedere il servizio navetta gratuito dal lunedì al venerdì per accompagnare i visitatori sprovvisti di automezzo proprio, dietro richiesta e programmazione.

Servizio di pranzo per i familiari

Per i familiari e i visitatori è possibile consumare il pranzo insieme ai propri congiunti o degenti presso la struttura ogni giorno, dietro prenotazione da effettuare entro le ore 10.00 e compartecipazione di spesa.

Servizio religioso

- Assistenza spirituale
- S. Messa
- Catechesi

La R.S.A. assicura il servizio religioso cattolico, curato dal Parroco di Gittana e dalle Suore della congregazione di Santa Marta.

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

6

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

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, 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.

Custodia di valori

Per soddisfare le esigenze di ciascun assistito, in collaborazione con il Responsabile dell'Unità e successivamente all'esplicita richiesta da parte della famiglia, si può procedere all'apertura di un conto interno finalizzato alla copertura delle piccole spese personali.

Presso la sede di Cesano Boscone è disponibile una cassa interna per la custodia di denaro degli ospiti. Le somme che i legali rappresentanti o i familiari intendono affidare alla Fondazione per la consegna ai singoli ospiti possono essere introitate solamente attraverso il Servizio Tesoreria, mediante versamento su c.c. postale o bancario, e date in cura al Gestore della Cassa Economale della Sede. Gli estremi per i versamenti possono essere richiesti alla Segreteria della Filiale.

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 la cosa consegnata sia contenuta in un involucro 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.

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

7. GIORNATA TIPO

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

7.00 - 11.45	<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>
11.45 - 13.00	Pranzo e somministrazione terapie
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>
19.00 - 21.00	<p>Igiene</p> <p>Preparazione per il riposo notturno</p>
21.00 - 7.00	<p>Riposo notturno</p> <p>Durante la notte sono assicurati il controllo attivo da parte del personale e tutti gli interventi in base alle necessità di ogni singola persona.</p>

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

8. RISTORAZIONE

Il menù segue il tempo delle stagioni invernale ed estiva ed è formulato con programmazione giornaliera; ogni otto settimane il menù stagionale si ripete. Ogni domenica, il pranzo termina con un dolce al cucchiaio o con una fetta di torta.

La programmazione dei pasti è esposta settimanalmente nei nuclei.

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 9.30
- Pranzo dalle ore 11.45 alle 12.45
- Break pomeridiano dalle ore 16.00 alle 16.30
- Cena dalle ore 17.30 alle ore 19.00.

A Natale, al Primo dell'Anno, all'Epifania, a Carnevale, a Pasqua e a Ferragosto, sono offerti pranzi tipici speciali, con anticipo di un frugale aperitivo.

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 per posto accreditato a contratto e in regime di solvenza

La quota sociale a titolo di compartecipazione alla spesa al momento per il 2024 è stabilita in € 77,00 giornaliera; eventuali variazioni saranno comunicate agli interessati.

La fatturazione è anticipata rispetto al mese di competenza.

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

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 non comprende:

- le spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- le spese derivanti da altre attività complementari programmate (gite, uscite, soggiorni marini, pellegrinaggi, ecc.);
- le spese derivanti dalla fruizione del servizio di parrucchiere per prestazioni diverse dal taglio dei capelli bimestrale, 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, per il quale viene richiesta una contribuzione a titolo di partecipazione alle spese;
- il servizio di trasporto tramite servizio esterno (vedi punto 6, altri servizi).

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.

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

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 9.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30) 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.

È possibile ricevere telefonate nel nucleo con apparecchio cordless.

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. Priorità all'ingresso è data ai residenti nei Comuni di Perledo e Varenna, dove la Fondazione gestisce anche un servizio di Assistenza Domiciliare. Inoltre, in considerazione della specificità della storia e dell'esperienza della struttura, viene riservata la priorità nella lista d'attesa in RSA persone anziane affette da disabilità intellettiva dalla nascita.

Presa in carico nell'Unità

La persona entra in struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento).

Contestualmente il personale amministrativo provvederà alla revoca del medico di medicina

generale e all'assegnazione di un medico di comunità solo per gli ospiti accolti sui posti letto a contratto.

Al momento dell'ingresso viene accolta dall'équipe dell'Unità che fornisce 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.

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 invianti, 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.

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

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 RSA)

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 organizzate da altre strutture/associazioni..., dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta; le assenze per vacanze o rientri in famiglia non potranno comunque superare i 15 giorni consecutivi.

Dal 16° giorno in poi, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano ulteriori accordi con gli interessati.

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e 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.

Dimissioni (Regolamento RSA)

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/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 caso di richiesta di copie di parti della documentazione contenuta nel FaSAS o dell'intero fascicolo, lo stesso verrà rilasciato, previa richiesta formale secondo la modulistica, inoltrata al Servizio Sociale entro 30 giorni al costo di 30 euro da parte di aventi diritto (l'ospite, il suo referente legale (Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno), gli eredi legittimi o autorizzati dal "de cuius" nelle disposizioni testamentarie, persona in possesso di delega scritta dell'Ospite o del suo referente legale.)

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 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. 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.

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

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

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

14. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

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

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

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

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o famigliari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS.

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.

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. ha sede in un edificio storico costruito in origine come albergo, oggi completamente ristrutturato secondo gli standard della Regione Lombardia. L'edificio è immerso nel verde, dotato di aree di parcheggio ed ubicato in frazione Regoledo del Comune di Perledo (LC), Strada del Verde n. 11, in splendida posizione panoramica.

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

L'Unità Operativa si articola in tre Nuclei abitativi (Nucleo 2, 6, 7) per un totale di 55 posti letto accreditati di cui 5pl solventi. Il complesso è dotato di impianto di ricircolo aria primaria, dei dispositivi per la sicurezza, di impianto di diffusione sonora.

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 delle Sedi Lecchesi e alle Coordiantrici della struttura. 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 di Regoledo sono presenti i seguenti profili professionali:

- Direttore
- Coordinatori: operativo/gestionale e socio-educativo
- Direttore Medico
- Medici (Medico Internista, Geriatra, Fisiatra, Psichiatra)
- Coordinatore Infermieristico
- Referente Sociale
- Infermieri Professionali
- Terapisti della Riabilitazione
- Animatori/ Educatori
- Ausiliari socio-assistenziali/Operatori Socio-sanitari.

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

COME RAGGIUNGERCI

SEDE DI REGOLEDO

Strada del Verde, 11

23828 Perledo (LC)

Tel. 0341 814.111

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

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONO

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

Tel.: centralino 02 45.677.1

Direzione Sociale 02 45.677.740 – 02 45.677.741 – 02 45.677.451

fax 02 45.677.309

www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

IN AUTOMOBILE:

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

CON I MEZZI PUBBLICI:

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

Sede operativa

Regoledo di Perledo

Via Strada del Verde, 11

23828 Regoledo di Perledo (LC)

Tel. 0341 814111

e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1

20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

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

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

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

Il funzionamento delle RSA è regolamentato con DGR 7435 del 14 Dicembre 2001.

ALLEGATI

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

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

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

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

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

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

Alla Cortese attenzione del Direttore di Filiale

Il/la Sottoscritto/a

.....

Utente dell'Unità

.....

(oppure) grado di parentela

.....

del/della Sig./Sig.ra

.....

degente presso l'Unità Operativa

.....

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....

.....

.....

data

firma

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

data

firma

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

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