



CARTA
DEI
SERVIZI

**Polo per la disabilità
Valmadrera (LC)**



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi Polo per la disabilità Valmadrera (LC)

1. Utenti	p. 2
2. Sede del servizio	p. 2
3. Modalità di accesso	p. 3
4. Servizi forniti	p. 4
5. Costi	p. 7
6. Codice etico	p. 8
7. Accesso agli atti amministrativi	p. 8
8. Sistema di valutazione della soddisfazione	p. 9

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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

PREMESSA

Con la DGR 3404 del 20/07/2020 Regione Lombardia ha approvato il Programma operativo regionale per la realizzazione degli interventi a favore di persone con disabilità grave – Dopo di Noi L.N. 112/2016 Risorse annualità 2018/2019. In attuazione della DGR 3404 sono state definite le Linee operative del Distretto di Lecco sul Dopo di Noi, frutto di importanti esperienze passate e che rappresentano un fondamentale punto di riferimento operativo per il servizio.

In questo contesto, Fondazione Sacra Famiglia, gestisce il Polo della disabilità di Valmadrera, con i seguenti servizi:

- alloggi per il Dopo di Noi
- progetti di accompagnamento all'autonomia e supporto alla residenzialità
- soggiorni di sollievo.

1. UTENTI

La struttura realizza progetti ed eroga prestazioni a:

- Persone con disabilità che, dopo un percorso di accompagnamento all'autonomia completato con successo, desiderano sperimentare esperienze di vita autonoma, anche di medio-lungo periodo, con o senza il proprio familiare, in un contesto comunque protetto che garantisce la presenza di un educatore e, al bisogno, di personale socio-assistenziale e infermieristico.
- Persone con disabilità che desiderano intraprendere un percorso di accompagnamento all'autonomia sperimentando occasioni di vita autonoma (anche per pochi giorni a settimana) attraverso un progetto educativo individualizzato.
- Persone con disabilità anche grave (di tipo motorio e/o comportamentale che non presentano le autonomie di base per lavarsi, vestirsi, mangiare, ecc...) le cui famiglie possono avere il bisogno di collocarle in una struttura, anche per un medio-lungo periodo, per una motivazione di puro sollievo oppure per un rafforzamento delle autonomie grazie alla presenza di personale qualificato.

2. SEDE DEL SERVIZIO

La struttura si trova a Valmadrera, in Viale Promessi Sposi 129.

Lo stabile è stato realizzato dall'Associazione genitori e amici degli handicappati Onlus (AGAH), attualmente rinominata "Oltre Noi - Valmadrera OdV", con il contributo della Cooperativa Sociale Arcobaleno e del Comune di Valmadrera ed è così suddivisa:

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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

- Piano terra: Ambulatori per counseling Autismo e una palestra,
- Piano primo: 3 bilocali (6 posti letto) per progetti di sostegni alla Residenzialità e un nucleo abitativo di 4 camere doppie destinate a persone con disabilità anche grave.
- Piano secondo: 2 appartamenti (5 posti letto) dedicati al “Dopo di Noi”.

3. MODALITA' DI ACCESSO

Le domande di ammissione possono essere presentate direttamente in struttura dal familiare o tramite i Servizi sociali del comune di residenza, mediante la compilazione dell'apposita modulistica. È prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte del Coordinatore della struttura, e di avere ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.

La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o da suo legale rappresentante o familiare, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata da una équipe tecnica, che si avvale della collaborazione della direzione medica, la quale esprime parere di idoneità.

L'équipe tecnica è costituita da:

- il Direttore di Fondazione Sacra Famiglia, coadiuvato dal coordinatore;
- un referente tecnico dei servizi sociali del Comune di Valmadrera;
- un referente tecnico designato congiuntamente dall'Associazione “Oltre Noi - Valmadrera OdV”, e dalla Cooperativa Sociale Arcobaleno.

Può essere integrata, in relazione all'andamento operativo del servizio ed ai bisogni territoriali, da referenti tecnici del Distretto Sociale e/o ambito di Lecco (rete servizi per la disabilità ecc....) e dei servizi specialistici dell'ASST di Lecco e altri enti accreditati.

Fermo restando la responsabilità finale della presa in carico di Sacra Famiglia (quale ente gestore del servizio) il ruolo dell'équipe tecnica è quello di valutare e indirizzare le domande pervenute dalle famiglie verso il progetto più idoneo, cercando di trovare la migliore risposta attuando un percorso individualizzato di cura e/o sostegno.

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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

4. SERVIZI FORNITI

1-Bilocali per progetti di sostegni alla Residenzialità

Vengono accolte persone con disabilità che hanno già svolto un percorso di accompagnamento all'autonomia da inserire in un progetto di sostegno alla residenzialità

Prestazioni socio assistenziali animative erogate:

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

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

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

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

2-Appartamenti per il "Dopo di Noi"

Vengono accolte persone disabili per un progetto di accompagnamento all'autonomia e supporto alla residenzialità con l'obiettivo di:

- favorire l'autonomia e una migliore gestione della vita quotidiana
- promuovere percorsi di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine
- sostenere interventi di domiciliarità presso soluzioni alloggiative che si configurano come Gruppi appartamento o Cohousing/housing

Prestazioni socio assistenziali animativi erogate:

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

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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-Nucleo abitativo dedicato a persone con disabilità anche grave e per periodi di sollievo.

Vengono accolte **persone con grandi fragilità** (disturbi del comportamento e/o disabilità fisiche) che richiedono un'assistenza h24 e la presenza di personale educativo qualificato.

Prestazioni socio sanitarie, educative e assistenziali erogate:

Le attività ri-abilitative e psico-educative strutturate sono svolte da educatori e ASA/OSS, attraverso i momenti di accudimento quotidiano nei bisogni primari, attraverso la stimolazione degli utenti nell'apprendimento delle funzioni relative alla cura della persona e nelle attività domestiche e per il raggiungimento di maggiori livelli di autonomia, sulla base del Progetto Individuale:

- Interventi di assistenza nei bisogni primari (cura e igiene della persona, assistenza nell'assunzione dei pasti);
- interventi di generalizzazione e mantenimento di abilità acquisite, come stabilito nel Programma Individualizzato;
- interventi per il mantenimento, l'incremento o l'insegnamento delle abilità cognitive, di comunicazione, socializzazione, autonomie di base, occupazionali e sociali attraverso training di apprendimento individualizzati e il coinvolgimento degli utenti in attività domestiche e di cucina;
- interventi per la riduzione di comportamenti problematici e disadattativi;
- interventi per l'incremento dei comportamenti adattativi;
- monitoraggio e supervisione educativa in ambito lavorativo o occupazionale;
- attività di animazione e ricreative per il tempo libero e la socializzazione;
- uscite sul territorio e gite;
- somministrazione della terapia (previa prescrizione del medico di medicina generale);
- rilevazione su apposite schede degli elementi più significativi della situazione dell'utente (peso corporeo, ciclo mestruale, crisi epilettiche, di agitazione psicomotoria, di cadute, comportamenti problema e insonnia);
- contatti con le famiglie per comunicazioni relative al benessere degli ospiti;
- aggiornamento del fascicolo personale e tenuta del calendario delle visite di controllo;
- colloqui con i medici di medicina generale o coi medici specialisti per garantire l'integrazione degli interventi sanitari all'interno del progetto individualizzato;

Intervento medico

Con l'ingresso in struttura l'ospite mantiene il proprio Medico di Medicina Generale, che provvede alle prescrizioni di farmaci, di visite mediche specialistiche, di ricoveri, ecc. tramite il Servizio Sanitario Nazionale. Si fruisce, per urgenze ed emergenze sanitarie, della Guardia Medica del territorio e/o del Pronto Soccorso. Il servizio medico di Fondazione è a disposizione attraverso la reperibilità per supporto all'equipe di cura socioeducativa in caso di bisogno.

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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

Altri servizi:

Servizio di ristorazione

Il servizio è affidato ad un'azienda esterna per la fornitura dei pasti. Il personale di Fondazione controlla la qualità attraverso il sistema HACCP.

Il Direttore Medico delle sedi Lecchesi, verifica il menù settimanale, tenendo presenti le necessità caloriche, i gusti degli Ospiti, le stagioni ed eventuali intolleranza e /o allergie segnalati dell'ospite all'ingresso.

È previsto un menù con cibi omogeneizzati per chi ha problemi di masticazione e/o di deglutizione. *Il costo per la giornata alimentare è incluso nella retta giornaliera per le persone accolte nel nucleo abitativo dedicato alla disabilità grave. Per le persone accolte negli alloggi il costo è a carico dell'utente.*

Servizio di igiene ambientale

Un'impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato.

Lavanderia, guardaroba

La Fondazione garantisce i servizi di lavanderia e guardaroba di tutta la biancheria piana, nonché quella personale di ciascun Ospite. La residenza fornisce lenzuola, tovaglie, ecc. Il servizio di lavanderia è affidato ad una ditta esterna. Il costo del lavaggio della biancheria personale è a carico dell'utente.

Servizio di trasporto

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

Volontariato

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

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

Servizi per svago e comfort

Sono a disposizione degli ospiti libri e riviste, collocati in una piccola biblioteca situata nella Hall d'ingresso a piano terra, oltre a un quotidiano locale. È inoltre possibile avere, tramite abbonamento personale, quotidiani e riviste varie.

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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

5. COSTI

Per gli alloggi:

I servizi assicurati agli ospiti negli alloggi si distinguono in:

a. Servizio di base - Servizio alberghiero residenziale

b. Servizi a domanda individuale:

- Servizio di Ristorazione
- Servizio di assistenza alla persona
- Lavanderia

a. Servizio di base - servizio alberghiero residenziale Tale

servizio prevede:

- l'alloggio (utilizzo dei locali e delle utenze)
- la pulizia giornaliera degli ambienti, comprensiva del rifacimento letto (escluso angolo cottura)
- la fornitura, il cambio e il lavaggio della biancheria piana da letto (cambio bisettimanale) e da bagno (cambio giornaliero)
- la reception, il segretariato sociale e la vigilanza notturna
- la manutenzione dell'alloggio e delle zone comuni
- l'animazione e le attività ricreative e culturali
- il parcheggio interno comune

Le rette giornaliere in vigore per il 2024 sono le seguenti:

- Mono locale € 45,00
- Bilocale doppio a uso singolo € 70,00
- Bilocale doppio con sistemazione con altro ospite € 35.00
(a persona)

Eventuali variazioni saranno comunicate agli interessati.

b. Servizi a domanda individuale

• **Ristorazione**

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

• **Servizio assistenza alla persona**

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

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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

- **Servizio lavanderia biancheria personale**

€ 2,00 al giorno

Per il nucleo abitativo:

Tariffa giornaliera comprensiva di tutti i servizi, esclusi il servizio di lavanderia e il trasporto:

€ 90,00 al giorno per l'accoglienza di persone con disabilità gravi nel nucleo abitativo

6. CODICE ETICO

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

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

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

7. 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 familiari 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

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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

del Direttore Responsabile. Per il rilascio di copia di Fisas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=. La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi

8. 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.

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@sacrafamiglia.org

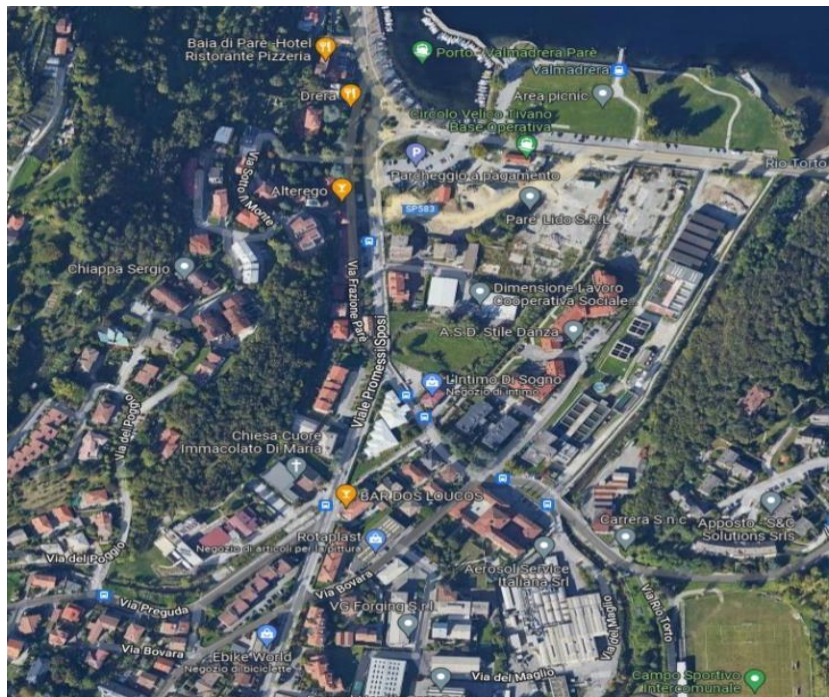
Sede legale

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

La struttura è situata in Via Promessi Sposi, 129 a Valmadrera in provincia di Lecco (Lc).



a) in auto:

- salendo dal lago di Lecco, dopo aver imboccato in frazione Parè la deviazione per Valmadrera, si trova a circa 400 mt da questa, sulla destra, a lato della chiesa della frazione di Parè, e un po' all'interno rispetto alla via Promessi Sposi.
- scendendo verso il lago di Lecco, provenendo dal centro città, si trova a circa 1 km dopo il semaforo posto all'incrocio con la Via Roma – Via Promessi Sposi, sulla sinistra, a lato della chiesa frazione di Parè.

b) in autobus:

- linea Lecco - Bellagio, scendere alla fermata del porto di Parè e proseguire a piedi fino alla chiesa di Parè.
- linea Lecco - Como e viceversa, scendere alla fermata in via Roma, raggiungere l'incrocio con Via Promessi Sposi e scendere verso il lago di Lecco fino alla chiesa di Parè.
- linea Lecco Valmadrera e viceversa, scendere alla fermata in Via Promessi Sposi, davanti alla Chiesa di Parè.

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONI

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

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio.

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.

ALLEGATI

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

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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. 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

Sede operativa

Valmadrera – Polo per la disabilità
Corso Promessi Sposi, 129
Valmadrera (LC)
Tel. 0341.1570406
e-mail coord.valmadrera@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