



CARTA  
DEI  
SERVIZI

**Cure Intermedie (CI)**  
**San Luigi - Cesano Boscone (MI)**



**SACRA  
FAMIGLIA**  
Fondazione Onlus

**Carta dei Servizi  
Unità operativa di Cure Intermedie (CI) - San Luigi  
Cesano Boscone**

**Contenuto informativo**

1. Definizione	p. 3
2. Finalità e obiettivi	p. 3
3. Utenti	p. 3
4. Status giuridico	p. 4
5. Requisiti organizzativi	p. 4
6. Servizi forniti	p. 4
a. Prestazioni socio sanitarie	p. 4
b. Prestazioni sanitarie	p. 5
c. Interventi assistenziali	p. 5
d. Interventi di servizio sociale	p. 5
e. Altri servizi	p. 6
7. Giornata tipo	p. 7
8. Ristorazione	p. 9

<b>9. Costi</b>	p. 9
<b>a. Contributo fondo sanitario regionale</b>	p. 9
<b>b. Comprensività della retta</b>	p. 10
<b>c. Retta per posto non contrattualizzato</b>	p. 10
<b>10. Calendario e orari</b>	p. 10
<b>11. Modalità di ammissione e dimissione</b>	p. 10
<b>12. Sistema di valutazione della soddisfazione</b>	p. 11
<b>13. Codice etico</b>	p. 12
<b>14. Accesso agli atti amministrativi</b>	p. 12
<b>15. Organizzazione degli spazi</b>	p. 13
<b>16. Organizzazione del personale</b>	p. 13
<b>17. Professionisti</b>	p. 14

## 1. DEFINIZIONE

L'Unità Operativa di Cure Intermedie S. Luigi è accreditata e contrattualizzata con il Sistema Socio Sanitario Regionale per 38 posti letto ed eroga interventi di riattivazione in regime di ricovero.

All'interno dell'Unità è presente un posto letto accreditato ma non contrattualizzato con il SSR; l'accesso è pertanto possibile mediante contratto privato (vedi Regolamento allegato).

## 2. FINALITÀ E OBIETTIVI

L'Unità accoglie persone adulte ed anziane, colpite da eventi acuti o da patologie croniche invalidanti che necessitano di un periodo di riattivazione in regime residenziale dopo il ricovero ospedaliero o di un ulteriore periodo dopo il ricovero in Unità di Riabilitazione Intensiva, o anche dopo patologie acute trattate al domicilio.

Finalità dell'Unità Operativa è di fornire interventi di riattivazione:

- in fase di consolidamento della disabilità da pregresso evento (evento indice) quando sia controindicato un intervento riabilitativo intenso e settoriale;
- in presenza di recidive dell'evento indice con ridotta probabilità di recupero funzionale;
- in seguito a trasferimento da unità operativa di riabilitazione intensiva;
- in età geriatrica in concomitanza di pluripatologia a rischio di riacutizzazione (instabilità);
- a utenti affetti da patologie croniche progressive al fine di rallentare l'evoluzione della malattia.

L'obiettivo prioritario è il recupero delle competenze funzionali compromesse finalizzato al rientro al domicilio o al collocamento in strutture residenziali nelle migliori condizioni di autonomia possibili.

L'UO opera perseguendo l'osservanza dei principi di:

- eguaglianza di ogni persona nel ricevere le cure necessarie più appropriate, senza discriminazioni;
- qualità e appropriatezza delle cure;
- continuità e regolarità delle prestazioni;
- tutela della privacy;
- efficienza ed efficacia.

## 3. UTENTI

L'Unità accoglie persone adulte e anziane di ambo i sessi, che necessitano di interventi di riattivazione.

La presenza di un personale medico di cultura geriatrica garantisce un'attenzione particolare ai soggetti affetti da decadimento cognitivo.



## 4. STATUS GIURIDICO

L'Unità è stata abilitata all'esercizio con Determina Asl n. 397 del 1.9.2009 per n. 20 posti letto ed è accreditata presso la Regione Lombardia con DGR 9883 del 22.7.2009 per 20 p.l. Con Determina n. 13 del 31.1.2011 è stato autorizzato l'ampliamento di 21 p. letto. Ad Aprile 2024, a seguito di riattivazione di posti letti sospesi, la capacità ricettiva aumento a 38 posti letti.

## 5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

L'Unità Operativa assicura, con le modalità descritte nel Progetto di Struttura (P.S.), l'erogazione di prestazioni di riattivazione in modo funzionale alla realizzazione degli interventi descritti nei Progetti Individuali (PI) e specificati nei piani assistenziali individuali (PAI).

Il PI è lo strumento che pianifica gli interventi e definisce gli obiettivi in funzione dei bisogni, delle disabilità e delle abilità del soggetto e declina le azioni e le condizioni necessari per raggiungerli.

L'équipe pluriprofessionale lavora in modo integrato, coordinata dal Medico Responsabile e recepisce protocolli e linee guida della Fondazione.

Sono inoltre predisposte procedure interne all'UO inerenti specifiche tematiche infermieristiche e assistenziali.

Ogni anno il personale partecipa ad un programma di formazione per aggiornamento continuo.

## 6. SERVIZI FORNITI

La gestione del Servizio a seguito della situazione pandemica ha comportato l'introduzione di nuove modalità organizzative (dettagliate voce per voce nel Piano Organizzativo Gestionale) e di specifiche prestazioni volte a prevenire e ridurre la diffusione del virus COVID-19, in linea con quanto indicato dalla normativa vigente.

### a. Prestazioni socio sanitarie

Gli interventi sono rivolti alla riattivazione delle competenze funzionali e motorie residue. I terapisti garantiscono i trattamenti, se necessario, al letto del paziente, ma routinariamente nella palestra della struttura.

Massima attenzione viene posta al recupero dell'autonomia funzionale nelle attività di base della vita quotidiana mediante terapie fisiche, oltre alla riattivazione motoria individuale e a piccoli gruppi; si attribuisce una valenza recupero agli atti della vita quotidiana (trasferimento

letto/sedia, alimentazione, uso del WC, ecc.). Un terapeuta segue gli OSS durante le attività assistenziali e la somministrazione dei passi in modo allo scopo di attuare le modalità di intervento più adatte al recupero funzionale del paziente. (l'alzata, i pasti, ecc., e interviene in modo da insegnare al personale assistenziale la modalità d'intervento più adatta per il recupero delle funzioni).

Prevenzione del contagio da COVID-19, secondo la normativa specifica.

## **b. Prestazioni sanitarie**

L'intervento sanitario comprende la cura delle patologie croniche e intercorrenti, la valutazione dello stato cognitivo-affettivo, nutrizionale e del rischio di ulcere cutanee.

Gli esami strumentali e di laboratorio specifici eventualmente necessari per la realizzazione del Progetto Individuale (PI) e del Piano Assistenziale Individuale (PAI), sono a carico dell'Ente (DGR 3776/06).

La presenza medica nell'unità è assicurata per non meno di 5 ore nella fascia oraria 8.00-20.00 dal lunedì al venerdì.

Il servizio di guardia medica interno alla Fondazione interviene nelle ore di assenza dei medici dell'unità.

Il personale infermieristico è presente 24h/24h ed assicura monitoraggio dello stato di salute e assistenza con interventi tecnici e competenze specifiche anche di tipo riattivo affiancato da personale OSS debitamente formato.

## **c. Interventi assistenziali**

L'intervento assistenziale è di tipo compensativo e sostitutivo per quanto riguarda le attività della vita quotidiana come l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilizzazione, la cura della persona e avviene ad opera di OSS/ASA con la collaborazione degli infermieri. La presenza degli operatori è assicurata nelle 24 ore

In fase emergenziale da pandemia da Covid-19, le attività (comprese quelle riabilitative) sono rimodulate al fine di rispettare le norme legate al contenimento del contagio.

## **d. Interventi di servizio sociale**

- Colloquio con la persona e con i suoi familiari, o coi suoi rappresentanti legali, all'ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi;
- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale,

amministrativo e giuridico;

- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- colloqui di supporto personale e familiare;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona e attivazione delle risorse presenti sul territorio per garantire dimissioni protette o trasferimenti in altre strutture socio sanitarie.

## **e. Altri servizi**

### ***Servizio di igiene ambientale***

Un'impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dall'UO si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini. Il Coordinatore Infermieristico controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.

Sono state introdotte procedure di sanificazione ambientale specifiche relative al covid-19, sia nel quotidiano che al bisogno.

### ***Servizio di parrucchiere/pedicure/podologo***

Il parrucchiere è disponibile a carico dell'utente per il taglio e lo shampoo con presenza periodica, tinte, ecc..

Il taglio delle unghie e della barba è a cura degli operatori impegnati nell'assistenza diretta.

Un podologo è a disposizione dei pazienti per eventuali necessità.

### ***Servizio religioso***

L'UO assicura il servizio religioso cattolico, curato dai frati cappuccini e dalle suore volontarie di S. Maria Bambina; nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente o dai suoi familiari.

### ***Servizio volontariato e Servizio civile***

La Fondazione promuove e valorizza le attività di volontariato in ambito sociale, ricreativo e culturale organizzate dalla struttura, previo accordo disciplinato da apposita convenzione.

L'Unità Operativa intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze delle persone accolte.

In fase emergenziale legata alla pandemia da Covid 19, l'accesso alle unità ai volontari e agli operatori del servizio civile è strettamente correlato all'obbligo vaccinale previsto dalla normativa vigente.

## 7. GIORNATA TIPO

### MATTINO

7.00	<p>Presenza visione delle consegne. Preparazione del materiale e dei carrelli inerenti terapia, igiene, medicazioni.</p>	<p>L'infermiere, in assenza del medico di reparto e del caposala, è il responsabile del turno di servizio. Tutto il personale presente deve far sempre riferimento all'infermiere in caso di variazioni di interventi prescritti nel PAI e nel piano di lavoro.</p>
7.15	<p>Inizio delle cure igieniche dei pazienti. Mobilizzazione dei pazienti a seconda del programma di terapia motoria impostato. Esecuzione dei bagni come da programma. Terapia orale. Colazioni in soggiorno. Consegna dei prelievi ematici in laboratorio, delle richieste per visite specialistiche e ritiro dei referti. Sostituzioni nutrizioni enterali ai pazienti portatori di SNG/PEG. Monitoraggio glicemia, parametri vitali, cambio CVP.</p>	<p>In caso di presenza di due infermieri, l'infermiere con turno corto collabora nelle cure igieniche dei pazienti.</p>
8.30	<p>Terapia motoria in palestra o a letto a seconda dei PAI individuali. Accompagnamento dei pazienti alle visite specialistiche. Giro visita con medico di reparto, rivalutazione delle medicazioni come da schema settimanale. Esecuzione aerosol terapia.</p>	



10.30	Sistemazione delle stanze di degenza (rifacimento letti e sistemazione armadietti). Idratazione dei pazienti.	<b>MARTEDI:</b> arrivo fabbisogno pannoloni.  <b>MERCOLEDI:</b> arrivo fabbisogno farmacia.
11.30	Preparazione dei tavoli e locali pranzo	
12.00	Pranzo. Terapia orale.	
14.00	Riposo pomeridiano o posturale per i pazienti che ne necessitano. Esecuzione dei clisma. Terapia motoria in palestra o a letto. Monitoraggio glicemia e parametri vitali. Cambio nutrizioni enterali.	
14.30	Passaggio delle consegne.	

## POMERIGGIO

14.30	Passaggio delle consegne.	L'infermiere, in assenza del medico di reparto e del caposala, è il responsabile del turno di servizio. Tutto il personale presente deve far sempre riferimento all'infermiere in caso di variazioni di interventi prescritti nel PAI e nel piano di lavoro.
15.30	Mobilizzazione dei pazienti. Accompagnamento dei pazienti alle visite specialistiche. Esecuzione aerosol terapia.	

16.00	Break pomeridiano	
17.30	Preparazione dei tavoli e locali pranzo.	
17.45	Arrivo del vitto. Monitoraggio glicemia.	
18.00	Cena. Terapia serale.	
20.00	Inizio giro della messa a letto.	
21.00	Terapia serale. Monitoraggio glicemia.	
22.00	Passaggio delle consegne.	

## 8. RISTORAZIONE

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene in collaborazione col servizio di dietologia e nel rispetto dei criteri del Manuale HACCP; sono pertanto garantite diete specifiche per particolari situazioni sanitarie (per es: intolleranze alimentari, ecc.).

I pasti sono forniti dalla cucina centrale della Fondazione e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione o digestione.

## 9. COSTI

### a. Contributo fondo sanitario regionale

La degenza è remunerata ai sensi di delibera regionale, per una durata definita, oltre la quale (soglia) si procede ad un abbattimento tariffario. La Giunta Regionale con provvedimento specifico stabilisce ed aggiorna periodicamente tale importo.

## b. Comprensività della retta

La tariffa sanitaria copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività Sanitarie e Socio Assistenziali erogate; non comprende le spese derivanti da necessità specifiche e personali (quali servizio parrucchiere, ecc.).

**Il servizio di trasporto al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione o trasferimenti per visite, esami, ricoveri non disposti dalla struttura è a carico dell'utente.**

## c. Retta per posto non contrattualizzato

La retta di degenza, da assumere mediante sottoscrizione di contratto privato, è stabilita in € 190,00 giornaliero.

La Fondazione rilascia in questo caso dichiarazione annuale dei costi sostenuti, ai sensi della DGR 26316 del 21.3.1997.

## 10. CALENDARIO E ORARI

L'Unità Operativa garantisce l'apertura tutti i giorni dell'anno.

Le persone accolte possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata (dalle ore 10,00 alle 12,00 e dalle 16,00 alle 18,00) festivi compresi, evitando, tuttavia, i momenti dedicati agli interventi di riattivazione o di maggior intensità assistenziale.

In caso di particolare necessità, è possibile accedere alla struttura anche al di fuori degli orari indicati, previo accordo col Medico Responsabile o il Coordinatore Infermieristico.

Durante la pandemia da emergenza da Covid-19 le visite sono contingentate e regolate in base alle normative vigenti.

## 11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

In fase di emergenza da Covid-19 le modalità di ammissione e presa in carico prevedono ulteriori procedure (oltre a quelle di seguito indicate) che verranno preventivamente illustrate dall'assistente sociale o dal Medico di Reparto in fase di definizione dell'ammissione stessa.

L'invio dell'utenza può avvenire da parte del Medico di Medicina Generale o degli Specialisti delle strutture di ricovero e cura autorizzate all'emissione di prescrizioni per il Servizio Sanitario Regionale.

Le domande di ammissione, accompagnate da documentazione clinica dettagliata e aggiornata e da richiesta formulata sul Ricettario Regionale da parte del Medico inviante, devono essere

10

inoltrate direttamente presso l'UO.

Il Medico Responsabile dell'UO valuta la documentazione presentata (richiedendone un ampliamento qualora necessario) ed esprime un parere di idoneità che tiene conto delle caratteristiche dell'Unità, delle possibilità di svolgere un efficace percorso di recupero funzionale da parte dell'utente, nonché della sua compatibilità con il case-mix in carico (in ordine sia alla compatibilità con il case-mix presente sia alle possibilità di un percorso efficace).

Se l'utente è giudicato idoneo, in presenza di disponibilità di posto, l'équipe dell'UO concorda tempi e modalità di inserimento con la struttura (o il servizio) inviante.

Qualora non sussista l'immediata disponibilità di posto la domanda viene posta in lista d'attesa. La lista d'attesa tende a privilegiare le domande giunte dagli ospedali, dall'UO di riabilitazione o da altre Unità della Fondazione.

Viene inoltre posta particolare attenzione a situazioni socio-sanitarie critiche.

Al termine del percorso di ricovero le dimissioni al domicilio o il trasferimento in altra struttura socio sanitaria vengono concordate con l'utente, i servizi del territorio e la famiglia; è in capo all'assistente sociale dell'UO il compito di reperire le risorse ed attivare la rete territoriale.

Durante il ricovero il Medico, previa autorizzazione del paziente o dei familiari, mantiene i contatti con il MMG.

Al momento della dimissione viene rilasciata all'interessato, o ai suoi familiari o legali rappresentanti, esaustiva relazione clinica concernente il programma svolto, gli obiettivi raggiunti e le ipotesi di prosecuzione del lavoro.

## 12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di tutti i caregiver che si avvalgono dei servizi di Fondazione, laddove è possibile, le domande vengono rivolte direttamente agli utenti fruitori del servizio. I questionari vengono elaborati e attraverso un software alimentano dei grafici disponibili sul portale aziendale per consultazione e stampa da parte del responsabile di ogni singola Unità di offerta. 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 da parte della singola unità.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono a 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 Informazioni/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.

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 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 Sociale, per la sede e la filiale di Settimo Milanese, 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

L'edificio in cui è situata l'Unità Operativa di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale e Geriatrica, di nuova costruzione, è dotato di ascensori, di impianto di climatizzazione, di distribuzione gas medicali, di diffusione sonora, di dispositivi per la sicurezza.

L'Unità Operativa è disposta al piano rialzato ed offre una capacità ricettiva complessiva di 21 pl. Al piano seminterrato è situata la palestra. L'UO si avvale di camere singole o a due letti ciascuna, con servizi igienici per ogni camera ed è dotata di cucina-tisaneria, sala da pranzo, sala parenti,

infermeria, studio medico, sale igieniche attrezzate. Per ogni stanza è prevista la possibilità di installare un televisore.

Gli arredi rispondono ai criteri della moderna tecnologia applicata alle esigenze delle persone anziane non autosufficienti

## 16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

La struttura fa riferimento alla direzione servizi sanitari e cure intermedie.

Responsabile dell'UO è il Medico Responsabile.

Il coordinatore infermieristico organizza il personale infermieristico ed assistenziale.

Come declinato nel Progetto di Struttura (PS), la diagnosi funzionale, la stesura e il monitoraggio del Progetto Individualizzato (PI) e del relativo PAI sono garantite da tutta l'équipe con il coordinamento del Medico Responsabile, secondo un approccio pluriprofessionale integrato che prevede la partecipazione dei terapisti coinvolti nel singolo progetto.

Per la realizzazione di PI e PAI l'UO dispone di Terapisti della Riabilitazione di Infermieri Professionali e di un educatore professionale.

## 17. PROFESSIONISTI

Il personale operante è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato all'ingresso della struttura, in cui sono visibili al paziente e ai suoi familiari, il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura.

Nella struttura operano, secondo gli standard previsti dalla Regione Lombardia, le seguenti figure professionali:

- Direttore medico responsabile UO (geriatra)
- Medico specialista (fisiatra)
- M di medicina generale

- Medico generico
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri
- Terapisti della riabilitazione
- Educatore professionale
- Operatori socio sanitari
- Ausiliari socio assistenziali
- Assistente sociale.

## COME RAGGIUNGERCI

### SEDE CENTRALE

#### **CESANO BOSCONO**

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

Tel.: centralino 02 45.677.1

**Unità Operativa di Cure Intermedie San Luigi - Tel. 02/45677.823/ 718**

Direzione Sociale 02 45.677.740 – 02 45.677.741 – 02 45.677.451

fax 02 45.677.309

[www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org) - [accettazione@sacrafamiglia.org](mailto:accettazione@sacrafamiglia.org)

Per arrivare alla Fondazione Istituto Sacra Famiglia in P.za Mons. Moneta, 1 a Cesano Boscone, i possibili percorsi da seguire sono:

#### **IN AUTOMOBILE:**

- Tangenziale Ovest uscita Cusago, direzione Milano-Baggio, al primo semaforo svoltare a destra per Cesano Boscone

#### **CON I MEZZI PUBBLICI:**

- Metropolitana linea 1 rossa - capolinea Bisceglie, e poi autobus per Cesano Boscone centro linea n. 322 o n. 323
- Bus 76 da Milano MM Bisceglie, fermata "Gozzoli/Sacra Famiglia", all'altezza di via Monegherio, 200 m. dalla Fondazione.

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 unità di riabilitazione è regolamentato con DGR 19883 del 16 dicembre 2004.

## ALLEGATI

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



## **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.

Alla Cortese attenzione del Direttore Generale

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 .....

## CURE INTERMEDIE

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

#### SCALA DI VALUTAZIONE

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

1. UNITA'....

2. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

3. Come valuta la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?

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

4. Come valuta la qualità della relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità?

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

5. Ritieni che la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare sia adeguata ai suoi bisogni?

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

6. Ritieni che gli interventi riabilitativi proposti al Suo familiare siano adeguati ai suoi bisogni?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Ritieni che gli spazi di vita siano confortevoli?

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

12. Come valuta la qualità del servizio di ristorazione?

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

13. Come valuta la qualità del servizio di pulizia?

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

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

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