CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO DISABILI (CDD) "IL MELOGRANO"

Sistema Sanitario Regione Lombardia

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

INDICE

1. IL CDD E PRINCIPI FONDAMENTALI ..... pag. 3
Caratteristiche e finalità del servizio ..... pag. 3
Tipologia dell'utenza ..... pag. 3

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI ..... Pag. 4
Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione ..... pag. 4
Orari di apertura ..... pag. 7
Prestazioni erogate ..... pag. 8
Giornata tipo ..... pag. 10
Visite guidate alla struttura ..... pag. 10
Retta di frequenza e servizi non inclusi nella retta ..... pag. 11
Vestiario ..... pag. 12
Assenze ..... pag. 12
Codice Etico ..... pag. 12
Tempistiche e modalità d'accesso della documentazione socio-sanitaria ..... pag. 12

3. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA ..... pag. 13
Lista d'attesa ..... pag. 13
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) ..... pag. 13
Somministrazione e valutazione dei questionari di soddisfazione ..... pag. 14

4. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA ..... pag. 15

Allegati

- MOD-URP-003=Questionario di soddisfazione per Ospiti/Utenti e/o Familiari UdO
- MOD-URP-004=Questionario di soddisfazione per operatori UdO
- MOD-URP-001=Segnalazione: reclamo, encomio, suggerimento

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Guida all'utenza

In questa carta, che viene distribuita ai caregiver e/o Tutori/Amministratori di Sostegno degli Utenti inseriti, oltre a chi la richiedesse per informazione, vengono descritte le caratteristiche, il modello organizzativo, lo staff e le attività dell'Unità d'Offerta sociosanitaria che il CDD "Il Melograno".

Il Centro è di proprietà e gestito della "Provincia Lombardo Veneta dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli. L'Ordine persegue l'idea ispiratrice del suo fondatore, S. Giovanni di Dio: offrire ospitalità e umanizzazione alle persone bisognose. La struttura è diretta dal Direttore di Struttura con la collaborazione del Direttore Medico di Presidio.

1. IL CDD E I PRINCIPI FONDAMENTALI

Caratteristiche e finalità del servizio

II Centro Diurno Disabili "Il Melograno" offre prestazioni semiresidenziali socio sanitarie con una capacità ricettiva di 30 posti (Delibera Regionale n. VII/18334 del 23.07.2004, funzionamento con atto deliberativo n. 30 del 27/07/2006, Accreditato con D.G.R. n. VIII/3922 del 27/12/2006), contrattualizzati con l'ATS Milano Città Metropolitana.

Il CDD mira a sviluppare un percorso di crescita dell'individuo attraverso interventi d'integrazione territoriale e di progettazione individualizzata che consente di incrementare le autonomie sociali, personali e/o di mantenere le competenze acquisite. Ne consegue che il Centro offre ai propri Utenti la specifica e continua assistenza, nonché gli interventi socio-educativi, riabilitativi e socio-sanitari mirati e personalizzati ~~di cui essi abbisognano~~. Nel CDD gli Utenti trovano una struttura d'appoggio alla vita familiare, fatta di spazi diversificati in risposta ai bisogni, particolarmente necessaria per consentire alla famiglia di mantenere l'Utente al suo interno.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Tipologia d'utenza

II CDD accoglie Utenti, di età superiore ai 18 anni, che presentano gravi e gravissime disabilità, tali da comportare una notevole compromissione.

La richiesta d'inserimento di soggetti minori di età potrà essere accolta solo in presenza delle seguenti condizioni:

- ✓ una specifica richiesta del genitore e/o del tutore/amministratore di sostegno;
- ✓ una valutazione della necessità d'interventi di assistenza da parte dell'ATS di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista che ha in carico il minore;
- ✓ disponibilità della struttura, anche in relazione al gruppo degli Utenti inseriti, ad accogliere il minore con interventi idonei ai bisogni che presenta;
- ✓ Esito positivo al "Percorso di valutazione per l'orientamento scolastico guidato a favore delle persone con disabilità in uscita e/o in alternanza con la scuola secondaria di secondo grado".

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

Come dalle procedure stabilite nel "Protocollo interistituzionale per la definizione del Progetto di vita della Persona con disabilità", il Servizio Disabilità e Integrazione Sociale dell'ASST di appartenenza dell'Utente, a seguito di valutazione multidisciplinare della situazione della persona con disabilità e di illustrazione delle unità d'offerta presenti sul territorio, concorda con i caregivers e/o Tutori/Amministratori di Sostegno e i centri diurni la possibilità di realizzare stage orientativi e di valutazione.

In seguito sarà redatta la richiesta di stage dal Servizio Disabilità e Integrazione Sociale dell'ASST presso il nostro CDD, se valutato come potenzialmente idoneo. Una volta concordati i tempi di frequenza si provvede alla comunicazione anche al Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Stage orientativo

Lo stage ha l'obiettivo, tramite una prima conoscenza dell'Utente all'interno del Centro, di valutarne l'ammissibilità in relazione alle caratteristiche individuali e al gruppo degli Utenti inseriti.

Lo stage ha durata di circa 20 ore e si svolge in un arco di tempo massimo di due settimane. Qualora l'Utente provenga da agenzia educativa, potrà recarsi presso il CDD accompagnato da una figura di riferimento proveniente dalla scuola frequentata. Durante lo stage, l'Utente sarà affiancato da un educatore di riferimento del CDD che avrà il compito sia di guidarlo nella conoscenza della struttura che di effettuare una prima osservazione nelle varie aree d'intervento. Al termine dello stage, il CDD elabora una relazione che invia ai caregivers e/o Tutore/Amministratore di Sostegno, agli Enti Territoriali di Riferimento e al Servizio Disabilità e Integrazione Sociale e l'eventuale disponibilità all'inserimento.

Il Servizio Disabilità e Integrazione Sociale dell'ASST, vista l'idoneità e raccolta la volontà dell'interessato e della famiglia sulla scelta del ns. CDD, ne dà comunicazione a tutti i soggetti coinvolti. Successivamente il CDD concorda il programma d'inserimento (tempi, modalità ed oneri derivanti) o lo colloca in lista d'attesa.

Inserimento

II CDD, a fronte delle possibilità di accoglienza, contatta la persona in lista d'attesa avente diritto all'inserimento, per concordarne tempi e modi e invia comunicazione formale ai vari soggetti coinvolti nel progetto, contenente le indicazioni in merito. Prima dell'inserimento l'Ente presenta all'Utente e/o Garante il Contratto d'Ingresso per la sottoscrizione.

Qualora nella lista d'attesa non siano presenti soggetti residenti sul territorio dell'ATS sede territoriale di Lodi, il CDD potrà procedere all'ammissione di cittadini non residenti; in tal caso darà comunque comunicazione anche al Servizio Disabilità dell'ASST della sede territoriale di Lodi relativamente all'avvenuto inserimento. Nei primi quindici giorni l'Utente può essere inserito nelle attività in modo graduale, fino a raggiungere una frequenza corrispondente almeno a cinque ore al giorno di

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

presenza nel Servizio, qualora si tratti di inserimento a tempo pieno o a 18 ore settimanali qualora si tratti di inserimento a tempo parziale o in alternanza con la scuola.

Nei primi giorni di frequenza viene aperta la scheda SIDI che sarà completata entro il primo mese d'inserimento. Inoltre, dopo i tre mesi di osservazione, viene elaborata una relazione contenente la valutazione sul primo periodo d'inserimento, la verifica dell'idoneità dell'Utente al CDD e della rispondenza della struttura ai suoi bisogni, gli obiettivi del progetto individuale ed il programma di intervento personalizzato. Al termine del primo trimestre viene svolto un incontro di verifica tra l'equipe educativa del Centro, i caregivers e/o Tutori/Amministratori di sostegno, dove vengono condivise le osservazioni svolte dalla struttura e definiti gli obiettivi futuri del progetto. Sulla base delle valutazioni emerse in merito all'andamento dell'inserimento si definisce l'ammissione dell'Utente al Centro o l'interruzione del progetto avviato. In casi particolari e per ragioni documentate il CDD può proporre al Servizio Disabilità e Integrazione Sociale dell'ASST e alla famiglia l'estensione del periodo di prova per ulteriori tre mesi.

Ai fini dell'inserimento la famiglia dovrà produrre la seguente documentazione:

- Anamnesi fisiologica e patologica, documentazione clinica a disposizione (copia);
- Copia terapia farmacologica assunta, con posologia dei farmaci prescritti compilata dal medico curante, da aggiornare in caso di modifiche;
- Copia della tessera sanitaria, del codice fiscale (o Carta Regionale dei Servizi);
- Copia fotocopia verbale invalidità civile;
- Copia della documentazione giuridico-legale (nomine tutelari, ecc.).

Tale documentazione farà parte del fascicolo socio-sanitario dell'Utente, compilato al momento dell'inserimento.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Dimissione

La dimissione dal CDD può avvenire per:

- richiesta dell'Utente e/o tutore/amministratore di sostegno e dei familiari;
- passaggio ad altra struttura;
- inidoneità del CDD nel rispondere ai bisogni del soggetto;
- incompatibilità con altri soggetti inseriti;
- rivalutazione dell'Utente al fine di verificare la permanenza delle condizioni per continuare la frequenza presso il CDD e/o riprogettazione di risposte maggiormente funzionali alla situazione;
- il mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive da parte dell'Ente Inviante;
- l'assenza continuativa per 30 giorni consecutivi, senza giustificato motivo.

In tutti i casi verrà garantita la continuità socio assistenziale mediante affiancamento e/o accompagnamento presso struttura più idonea.

L'equipe

I servizi e le attività del CDD sono garantiti da un'equipe interdisciplinare costituita da coordinatore, psicologo, infermieri, educatori, terapisti della riabilitazione, Operatori Socio Sanitari. L'equipe si riunisce settimanalmente per la programmazione e il monitoraggio dei Progetti Individualizzati e delle condizioni di salute degli Ospiti.

Il personale è dotato di cartellini di riconoscimento che riportano fotografia, nome e iniziale del cognome, numero di matricola e qualifica.

Orari di apertura

La struttura è aperta all'utenza dalle ore 8:30 alle ore 16:00 dal lunedì al giovedì; il venerdì l'uscita è dalle 13:30 alle 14:30 per consentire lo svolgersi della riunione d'équipe.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Calendario chiusure:

Capodanno

Epifania

Vacanze pasquali

Festa della Liberazione (25 aprile)

Festa del lavoro (1 maggio)

Festa della Repubblica (2 giugno)

Chiusura estiva (due settimane ad agosto)

Tutti i Santi (1 novembre)

Immacolata (8 dicembre)

Vacanze natalizie

3/4 giorni l'anno per attività di verifica e programmazione.

Il Centro è aperto 47 settimane l'anno per un totale di 235 giorni annui.

PRESTAZIONI EROGATE

Attività socio sanitarie

Prestazioni infermieristiche

Somministrazione terapia, attività di assistenza diretta, durante i pasti, per gli Utenti ad alta dipendenza assistenziale e supervisione di quelli parzialmente dipendenti, rilevazione eventi critici (cadute, crisi epilettiche), rilevazione informazioni relative allo stato di salute, contatti con i caregivers e/o Tutori/Amministratori di sostegno per comunicazioni relative allo stato di salute.

Prestazioni psicologiche

Colloqui con gli Utenti, colloqui con i caregivers e/o Tutori/Amministratori di sostegno, supervisione dell'equipe e della programmazione individualizzata in relazione ai bisogni psicologici e ai relativi interventi.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Prestazioni assistenziali

Interventi di assistenza nei bisogni primari (cura e igiene personale, somministrazione pasti, accompagnamenti, deambulazione assistita), interventi mirati ad incrementare le autonomie di base, assistenza diretta alla persona nei limiti d'autonomia previsti dal piano di lavoro e secondo il PI e prestazioni di collaborazione e supporto alle attività infermieristiche ed educative.

È inoltre prevista la consulenza medica mentre i bisogni di tipo sanitario restano di competenza del Medico di Medicina Generale.

Attività educative/riabilitative

Sulla base dell'osservazione e dei progetti individualizzati il CDD offre una gamma di attività diversificate che si svolgono all'interno o all'esterno del Centro nell'ottica di favorire una crescita personale degli Utenti, volta a raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi, con gli altri e con il contesto di vita.

La continuità del personale educativo ha permesso di mettere a punto attività di laboratorio costanti nel tempo, che fornissero validi strumenti atti a perseguire gli obiettivi prefissati nel Progetto Individualizzato; ogni educatore infatti ha sviluppato qualità professionali e competenze ulteriori rispetto a quelle strettamente educative, risorse aggiuntive che hanno contribuito a raggiungere l'attuale configurazione del Centro Diurno Disabili. I laboratori presenti al CDD hanno tipologie sia occupazionali, che motorie e riabilitative, a titolo di esempio: teatro e teatro-scuola, bricolage, cineforum, informatica, musica, giardinaggio, acquaticità, calcetto, stimolazione basale, stimolazione motoria e interventi fisioterapici, pet-therapy.

Sono previsti interventi fisioterapici a seguito di prescrizione fisiatrica specifica.

Gli obiettivi sono diversificati e vanno dall'incremento di alcune abilità, con la possibilità di trasferirle anche nell'ambito della quotidianità, all'espressione ed al potenziamento, attraverso l'arte, delle caratteristiche personali degli Utenti. La maggior parte delle attività svolte all'interno del CDD ha un'interfaccia con l'esterno attraverso mostre e rappresentazioni teatrali e di musica, progetti individualizzati e di

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

gruppo sul territorio e in collaborazione con la Scuola Primaria, il Nido d'infanzia e l'Oratorio.

Qualora i trattamenti previsti non venissero erogati, così come previsto, l'Utente ha diritto di segnalare tale inadempienza all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che ha obbligo di dare risposta scritta entro trenta giorni e in caso di ulteriore mancanza all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente.

Giornata tipo

Gli Utenti entrano nella struttura e sono accolti dagli operatori.

08,30 – 09,30	accoglienza
09:30 – 11:30	attività strutturate individualizzate e/o in gruppi
11:30 – 12:00	igiene e preparazione al pranzo
12:00 – 13:00	pranzo
13:00 – 13:30	igiene dopo pranzo
13:30 – 14:00	momento ludico-ricreativo
14:00 – 15:00	riposo solo per gli Utenti che lo desiderano
14:00 – 15:30	attività strutturate individualizzate e/o in gruppi
15:30 – 16:00	uscita

Periodicamente, circa un pomeriggio alla settimana, non sono previsti laboratori ma organizzati eventi che coinvolgono tutti gli Utenti.

Le uscite sono programmate a seconda dell'esigenza dell'Utente, come previsto nel rispettivo PI.

Visite guidate alla struttura

Sono previste visite guidate alla struttura, previo appuntamento con il Coordinatore del CDD, da effettuarsi in momenti che non ostacolino il normale svolgimento delle attività.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.piv@pec.fatebenefratelli.eu

Retta di frequenza e servizi non inclusi nella retta

Per la frequenza al CDD di ogni singolo Ospite, è prevista una quota regionale "sanitaria" (giornaliera) a carico dell'ATS, la cui entità è relativa alla classe di appartenenza dell'Utente, valutata mediante la scheda SIDI, ed una retta giornaliera di frequenza "socio-assistenziale" non differenziata, a carico Ospite che viene erogata dai Comuni di residenza o tramite le Aziende Speciali.

La retta giornaliera di frequenza "socio-assistenziale" è dovuta per intero anche nel caso di assenza fino ad un massimo di dieci giorni. Prolungandosi l'assenza, motivata da bisogni sanitarie e/o educativi, al solo fine di mantenimento del posto, dovrà essere erogata la retta nella misura dell'80% per ulteriori venti giorni, vale a dire dall'11° al 30° giorno di assenza consecutivo.

L'importo della retta giornaliera di frequenza "socio-assistenziale" per l'anno 2025 è:

- ✓ Tempo pieno 54,56 € (cinquantaquattro/56)
- ✓ Tempo parziale 27,33 (ventisette/33).

A fronte del pagamento della retta sarà rilasciata certificazione ai fini fiscali.

Nella retta, oltre alle prestazioni socio-assistenziali, sanitarie, infermieristiche e riabilitative indicate nel presente documento, sono inclusi:

- materiali in uso comune per le attività' di laboratorio;
- break con bevande calde o fredde per l'idratazione;
- consulenza della dietista (su prescrizione del medico curante) con relativa supervisione e controllo del progetto dietetico previsto.

Sono esclusi dalla retta e a carico dell'Utente e/o Garante e/o familiare:

- trasporto dall'abitazione al Centro e viceversa;
- i farmaci personali, prescritti dal MMG, che vengono somministrati durante la frequenza al CDD;
- attività sportive esterne;
- uscite, gite e soggiorni vacanza;
- eventuali consumazioni in occasione di uscite programmate;
- ausili individualizzati.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Vestiario

Gli Utenti devono essere forniti di un cambio completo; i caregiver e/o Tutori/Amministratori di sostegno s'impegnano a sostituire o integrare l'abbigliamento, affinché esso sia sempre adeguato. Non è previsto il servizio di lavanderia per gli indumenti personali.

Assenze

Per garantire la continuità del progetto individualizzato è importante che gli Utenti frequentino con regolarità la struttura e devono comunicare tempestivamente eventuali periodi di assenza prolungata (ad es. ricovero ospedaliero, problemi di salute, periodi di vacanza).

L'assenza continuativa per 30 giorni consecutivi, senza giustificato motivo due mesi, senza giustificato motivo comporta la dimissione dell'Utente.

Codice Etico

La Provincia Lombardo Veneta si è dotata di un proprio Codice Etico e di Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001, consultabile sul sito web www.fatebenefratelli.eu o presso la portineria del ns. Centro.

Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

L'esercizio dei diritti si effettua tramite richiesta di accesso alla documentazione socio-sanitaria da parte del diretto interessato, anche mediante delega o rappresentazione di terzi a seguito di provvedimento del Giudice (tutela, amministrazione di sostegno, curatela) ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE n. 2016/679, con apposita modulistica, disponibile presso la Segreteria Medica ed il CDD, corredata di copia del documento di riconoscimento. In caso di persona che agisce per conto dell'interessato anche di delega e copia del documento di riconoscimento del delegante e nei casi di rappresentazione di terzi presentando anche una dichiarazione sostitutiva di certificazione (DPR 445/200) per dichiarare che agisce per conto dell'interessato in qualità di suo rappresentante.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

La documentazione socio-sanitaria è rilasciata su autorizzazione del Direttore Medico di Presidio, nel termine massimo di 7 giorni.
Per il rilascio di copie è dovuto il rimborso del costo di 15,00 € fino a 100 fogli e di 30,00 € oltre le 100 fogli.
Il diritto di accesso esercitato mediante visione dei documenti è gratuito e potrà essere effettuato in presenza di personale preposto.

3. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Lista d'attesa

I criteri di priorità che vengono utilizzati per stendere una graduatoria relativa alle richieste di ammissione sono i seguenti:

- data in cui viene compilata la domanda di inserimento;
- territorialità (soggetti residenti nel territorio dell'ATS Milano Città Metropolitana – sede territoriale di Lodi);
- valutazione del soggetto da parte del Servizio Disabilità dell'ATS Milano Città Metropolitana – sede territoriale di Lodi.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, situato nel Centro Sacro Cuore di Gesù, è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con il Centro (Utenti, parenti, visitatori) ed ha lo scopo di raccogliere: reclami, encomi, suggerimenti circa i servizi che vengono erogati, garantire a facilitare gli Utenti sull'esercizio dei propri diritti, analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli Utenti sui servizi offerti.
L'apertura del servizio e la gestione della prima fase d'intervento sono realizzate dall'operatore addetto a questo servizio. Quando il caso richiede un intervento preciso di soluzione, l'operatore trasferisce le informazioni alla Direzione che provvede a suggerire ipotesi di soluzione.
L'URP è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 15:30, recapiti telefonici 0371207.289 – 218 e indirizzi e-mail ccesari@fatebenefratelli.eu – mrcoldani@fatebenefratelli.eu

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

È disponibile, sia presso il CDD che l'URP il **modulo segnalazione reclamo, encomio, suggerimento** (MOD-URP-001). In caso di reclamo, sarà premura dell'URP, dopo le opportune verifiche del caso, fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

Somministrazione e valutazione dei questionari di soddisfazione

I questionari di valutazione della soddisfazione per Utenti e/o Familiari e per gli operatori (MOD-URP-003 e MOD-URP-004), vengono somministrati annualmente, nel mese di settembre, attraverso consegna diretta del materiale agli interessati, da parte del Coordinatore del CDD.

Tutti i questionari vengono trattati in forma assolutamente anonima, pertanto è preferibile che sia compilato direttamente dall'Utente, o da chi ne fa le veci, o in alternativa con l'aiuto di un familiare.

La restituzione dei questionari compilati può avvenire tramite le cassette dedicate a suggerimenti e reclami poste presso il Centro Diurno, in Portineria e o consegnandoli direttamente all'URP, entro 2 settimane della consegna.

Il processo di campionamento viene fatto entro una finestra temporale stretta, circa 2/3 settimane, perché garantisce la validità del dato e gli aspetti di fattibilità organizzativa, sia a tutti gli Utenti presenti in quel periodo sia a tutti i Collaboratori in organico.

I risultati vengono esposti in locali accessibili agli Utenti e/o Familiari/Caregiver e Collaboratori, pubblicati sul sito aziendale e condivisi con la rappresentante dei familiari degli Utenti.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

4. COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

In treno da Milano

Stazione ferroviaria di Milano Centrale

Linea Milano – Piacenza – Bologna, fermata Lodi

Stazione pullman Linea Star per San Colombano al Lambro

Fermata "scuole medie" di San Colombano al Lambro

Procedere a piedi per circa 800 m in direzione del cimitero, superarlo e dopo 200m sulla destra si trova il Centro.

In pullman da Milano

Stazione autovie Sud Milano (capolinea metropolitana San Donato linea gialla) pullman per San Colombano al Lambro

Fermata "scuole medie" di San Colombano al Lambro

Procedere a piedi per circa 800 m in direzione del cimitero, superarlo e dopo 200m sulla destra si trova il Centro.

In auto

Autostrada A1 Milano – Bologna

Uscita Casalpusterlengo, svoltare a destra seguendo le indicazioni stradali per San Colombano al Lambro.

Arrivati a San Colombano al Lambro seguire le indicazioni per il cimitero, superarlo e dopo 200 m sulla sinistra si arriva al parcheggio, situato di fronte al Centro.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

FATEBENEFRATELLI *Centro* *Sacro Cuore di Gesù*	SEGNALAZIONE: RECLAMO, ENCOMIO, SUGGERIMENTO	PLV *Ordine Ospedaliero* *S. Giovanni di Dio* *San Colombano* *al Lambro*

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

PER CHI SEGNALA: ☐ per se stesso ☐ per conto di: _____

(NOME E COGNOME)

Relazione di parentela o altro: _____

COMUNITA'/SERVIZIO COINVOLTA/O: _____

TIPOLOGIA: ☐ reclamo ☐ encomio ☐ suggerimento

OGGETTO DEL RECLAMO/ENCOMIO/SUGGERIMENTO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo/segnalazione/encomio/suggerimento ai sensi dell'art. 13 L 196/2003 e s.m.i.

DATA: ..... Firma segnalante: .....

È un suo diritto non conferire tutti o alcuni dei dati richiesti e chiedere la rettifica e cancellazione degli stessi. Il mancato consenso impedirà di dare esecuzione a tutte le attività previste a seguito del reclamo: IN OGNI CASO, LE SEGNALAZIONI ANONIME O PRIVE DI RECAPITO NON SARANNO CONSIDERATE UTILI PER L'AVVIO DI ISTRUTTURIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA

A cura dell'URP Data ricezione ___/___/_____ Numero progressivo _____

La segnalazione viene presa in carico? ☐ SI ☐ NO

In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____

_____

_____

Sigla Referente URP _____

Si assegna e si trasmette a _____ il ___/___/_____

Responsabile dell'**istruttoria** _____ da effettuarsi entro il ___/___/_____

Ricevuto riscontro scritto il ___/___/_____

La **risposta** è stata inviata in data ___/___/_____

La **Pratica Archiviata** il ___/___/_____ Sigla Referente URP _____

SPAZIO DEDICATO AD EVENTUALE REVISIONE DELL'ISTRUTTORIA:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data ___/___/_____ Sigla Referente URP _____

FATEBENEFRATELLI *Centro Sacro Cuore di Gesù*	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI/UTENTI E/O FAMILIARI UdO	PLV *Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio* *San Colombano al Lambro*

Gentile Ospite, Le chiediamo di compilare, in forma anonima, il presente questionario di soddisfazione su una serie di aspetti legati all'esperienza presso la nostra Unità d'Offerta / Centro Diurno o Servizio.

Potrà compilarlo e restituirlo, depositandolo nelle cassette dedicate a suggerimenti e reclami oppure consegnandolo direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Le informazioni che Lei ci fornirà verranno utilizzate per elaborazioni statistiche al fine di valutare la qualità del servizio offerto e, grazie alle Sue indicazioni, porre in atto azioni di miglioramento.

UdO _____ **data di compilazione** __/__/____

Sesso:	☐ femmina	☐ maschio	Età (del paziente) in anni _____	
Scolarità:	☐ nessuna	☐ scuola obbligo	☐ scuola superiore	☐ laurea/altro titolo universitario
Nazionalità:	☐ italiana	☐europea	☐ extraeuropea	

SEZIONE 1. COME GIUDICATE LA QUALITA' DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN FASE D'INSERIMENTO IN MERITO A:

1.1 **Modalità d'accesso e presa in carico** (come si fa per essere ammessi al Servizio, chi bisogna contattare, diverse possibilità di frequenza, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

1.2 **Organizzazione interna** (come è strutturata l'equipe, la giornata tipo, il servizio mensa, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

1.3 **Prestazioni erogate e offerta formativa** (attività proposte, PEI o PAI ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

SEZIONE 2. DATE UNA VALUTAZIONE DELL'ANDAMENTO DEL PERCORSO EDUCATIVO FORMATIVO o ASSISTENZIALE:

2.1 **Ruolo del Medico (solo per RSD) o dello Psicologo** (disponibilità all'ascolto, a fornire spiegazioni, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.2 **Ruolo del Coordinatore** (disponibilità all'ascolto, a fornire spiegazioni, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.3 **Ruolo degli Educatori ed altre figure professionali,** come ad esempio masso-fisioterapista,infermiera, psicomotricista, psicopedagogista (presa di contatti, accompagnamento, presa in carico, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.4 **Ruolo delle OSS e Personale Ausiliario** (aspetti assistenziali)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.5 **Piani di Trattamento Individualizzati e Percorsi Formativi** (PAI, PEI, Moduli d'Intervento)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.6 **Prestazioni erogate** (medico-infermieristiche, psico-educative, socio-assistenziali)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.7 **Cambiamenti evidenziati dall'Ospite in famiglia, da compilare solo per i nuovi ingressi e per Centri e i Servizi Diurni** (attività domestiche, gestione dei conflitti, comunicazione, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.8 **Coinvolgimento delle famiglie nel percorso** (condivisione del PEI e/o PAI e delle verifiche, proposte delle famiglie, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.9 **Complessivamente come giudicate l'Unità d'Offerta o Centro Diurno o Servizio?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

SEZIONE 3. E' SODDISFATTO DEI SEGENTI ASPETTI DEL CENTRO/SERVIZIO

Comunicazione con le famiglie

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

Coinvolgimento delle famiglie nei Piani di Trattamento

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

Contatti con il territorio

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

Equipe curante

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

Aspetti alberghieri

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

Carta dei Servizi

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

Organizzazione complessiva

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

Eventuali commenti:

Grazie della collaborazione

La Direzione

FATEBENEFRATELLI Centro Sacro Cuore di Gesù	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER OPERATORI UdO	PLV Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio San Colombano al Lambro

Gentile Collaboratore, Le chiediamo di compilare, in forma anonima, il presente questionario di soddisfazione su una serie di aspetti legati all'esperienza lavorativa presso l'Unità d'Offerta o Servizio.

Potrà compilarlo e restituirlo, depositandolo nelle cassette dedicate a suggerimenti e reclami oppure consegnandolo direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Le informazioni che ci fornirà verranno utilizzate per elaborazioni statistiche per porre in atto azioni di miglioramento.

UdO _____ **data di compilazione** __/__/____

SEZIONE 1. AMBIENTE DI LAVORO:

1.1 **Esprima il suo giudizio riguardo l'ambiente di lavoro**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

SEZIONE 2. RELAZIONE CON I COLLEGHI – COORDINATORE - RESPONSABILI:

2.1 **Nel rispetto dei ruoli e delle competenze, ritiene che il rapporto con gli altri operatori possa definirsi:**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.2 **Ritiene che i momenti di confronto/verifica (riunione d'equipe) tra colleghi relativamente alle problematiche degli Ospiti siano sufficienti?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

SEZIONE 3. VALUTAZIONI GENERALI:

3.1 **Quanto è soddisfatto/a del suo lavoro nel complesso?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

3.2 **Ritiene che nell'organizzazione dell'Ente le sia consentita una crescita formativo/professionale?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

SEZIONE 4. ASPETTI MIGLIORABILI:

4.1 **Ritiene che l'operato della sua équipe soddisfi i bisogni dell'Ospite?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

4.3 **Quali azioni migliorative proporrebbe?**

_____

_____

Eventuali commenti:

Grazie della collaborazione **La Direzione**