



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE PER DISABILI (R.S.D.)**

### **"SACRO CUORE DI GESÙ"**



## Sommario

|  |    |
|--|----|
| <b>1. LA R.S.D. E I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....                    | 4  |
| <b>1.1 Caratteristiche e finalità del servizio</b> .....               | 4  |
| <b>1.2 Tipologia d'utenza</b> .....                                    | 4  |
| <b>2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI</b> .....         | 5  |
| <b>2.1 Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione</b> ..... | 5  |
| Inserimento .....  | 5  |
| Documenti necessari ai fini dell'inserimento: .....                    | 5  |
| Dimissione.....  | 6  |
| L'equipe .....   | 6  |
| <b>2.2 CHE COSA FORNISCE LA R.S.D.</b> .....                           | 7  |
| Prestazioni erogate .....  | 7  |
| Giornata tipo .....  | 9  |
| Orari visite parenti .....   | 9  |
| <b>Servizi offerti</b> .....   | 10 |
| Servizio di Attenzione Spirituale e Religiosa (SASR).....              | 10 |
| Servizio Religioso.....  | 11 |
| Servizio di portineria .....   | 11 |
| Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) .....                       | 11 |
| Segreteria Medica.....   | 11 |
| Servizio Sociale.....  | 12 |
| Servizio Ristorazione .....  | 12 |
| Servizio di Fisioterapia e di Attività Motoria .....                   | 13 |
| <b>2.3 Retta di frequenza</b> .....                                    | 13 |
| Integrazione della retta da parte dei Comuni di residenza.....         | 14 |
| <b>2.4 Codice Etico</b> .....  | 15 |
| <b>3. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA</b> .....                        | 15 |
| <b>3.1 Lista d'attesa</b> .....  | 15 |
| <b>3.2 Verifica del gradimento del servizio offerto</b> .....          | 15 |
| <b>3.3 Segnalazioni reclami, encomi e/o suggerimenti</b> .....         | 15 |

Aggiornamento del 27/05/2025

Pagina 2 di 21



|   |     |
|---|-----|
| <b>4. INFORMAZIONI VARIE</b> .....  | 17  |
| <b>4.1 Orario delle visite</b> .....  | 15  |
| <b>4.2 Incontri con équipe curante</b> .....                                      | 15  |
| <b>4.3 Pasti</b> .....  | 157 |
| <b>4.4 Oggetti personali e di valore</b> .....                                    | 15  |
| <b>4.5 Divieto di fumo</b> .....  | 15  |
| <b>4.6 Parrucchiera per uomo e donna</b> .....                                    | 15  |
| <b>4.7 Estetista</b> .....  | 15  |
| <b>4.8 Servizio Lavanderia</b> .....  | 15  |
| <b>4.9 Gestione diaria Ospiti</b> .....   | 15  |
| <b>4.10 Attività privata di supporto</b> .....                                    | 15  |
| <b>4.11 Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione sanitaria</b> ..... | 15  |
| <b>4.12 Orario Sante Messe e celebrazioni varie</b> .....                         | 20  |
| <b>4.13 Associazione Alleanza per gli Ammalati Mentali</b> .....                  | 20  |
| <b>5. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA</b> .....                                     | 21  |

### **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



## **Guida all'utenza**

In questa carta, che viene distribuita a tutti gli Ospiti inseriti, oltre a chi la richiedesse per informazione, vengono descritte le caratteristiche, il modello organizzativo, lo staff e le attività che la R.S.D. Sacro Cuore di Gesù garantisce per l'utenza che vi accede.

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, San 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. LA R.S.D. E I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1.1 Caratteristiche e finalità del servizio**

La Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (R.S.D.) Sacro Cuore di Gesù offre prestazioni residenziali sanitario-assistenziali e alberghiere per persone con gravi disabilità ed ha una capacità ricettiva di 20 posti accreditati e contrattualizzati. La R.S.D. si trova all'interno del Centro di riabilitazione psichiatrica e psicorganicità "Sacro Cuore di Gesù" e ne condivide ideali, mission e obiettivi.

### **1.2 Tipologia d'utenza**

La R.S.D. accoglie Ospiti, dalla maggiore età, che presentano gravi e gravissime disabilità, tali da comportare una notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari, e per i quali siano stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo, sanitario e psico-sociale atti a garantire un reale inserimento in strutture rivolte alla generalità delle persone.

In considerazione della natura del Centro che ospita la R.S.D., una particolare attenzione e priorità verrà data agli Ospiti con diagnosi doppia (disabilità e psichiatrica).



Attualmente la R.S.D. accoglie ancora Ospiti provenienti dall'IDR ex art. 26 in base alla DGR 5000/2007, con fragilità diverse da quelle prescritte e modalità di remunerazione proprie.

## **2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI**

### **2.1 Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione**

A seguito di richiesta d'inserimento in R.S.D. presentata dal soggetto interessato o da figura tutelare, il Soggetto verrà valutato da un'équipe multidisciplinare del Centro al fine di verificare l'effettiva realizzabilità del ricovero o per stabilire una graduatoria nella lista d'attesa, in assenza di posti liberi. Si ritiene opportuno, ove possibile, che la richiesta sia accompagnata da una relazione redatta dal Servizio Disabilità dell'ATS di appartenenza dell'Ospite, oppure dai Servizi Sociali del Comune di residenza.

#### Inserimento

La R.S.D., 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'Ospite e/o Garante il Contratto d'Ingresso per la sottoscrizione.

Entro il primo mese di inserimento (periodo di osservazione) la R.S.D. compila la scheda SIDI: tale periodo si connota come un graduale avvicinamento alla residenzialità, secondo un piano personalizzato che viene definito dall'équipe in accordo con la famiglia e con l'Ospite.

#### Documenti necessari ai fini dell'inserimento:

- domanda di ammissione;
- anamnesi fisiologica e patologica, documentazione clinica a disposizione (fotocopie);



- eventuale terapia farmacologica assunta, con posologia dei farmaci prescritti compilata dal medico curante, da aggiornare in caso di modifiche;
- fotocopia dei documenti d'identificazione personale (Carta d'Identità, Codice Fiscale, Carta Regionale dei Servizi, Tessera di Esenzione Ticket);
- Copia verbale d'invalidità civile;
- Copia nomina di sottoposizione a procedura di tutela giuridica;
- Eventuale certificazione attestante il bisogno di ausili per incontinenza.

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

### Dimissione

La dimissione dalla R.S.D. può avvenire per:

- richiesta dell'Ospite e/o tutore/amministratore di sostegno e dei familiari;
- passaggio ad altra struttura;
- inidoneità della R.S.D. nel rispondere ai bisogni del soggetto;
- situazioni cliniche subentranti o per il manifestarsi di situazioni patologiche croniche che prevedono l'erogazione di una prestazione sanitaria specializzata;
- mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive da parte dell'Ospite e/o Garante;
- assenze prolungate non giustificate.

### L'equipe

I servizi e le attività della R.S.D. sono garantiti da un'equipe interdisciplinare costituita da medico, psicologo, coordinatore, infermieri, educatori, terapisti della riabilitazione, Operatori Socio Sanitari. L'equipe si riunisce periodicamente 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.

## **2.2 CHE COSA FORNISCE LA R.S.D.**

La R.S.D. adotta per ogni Ospite il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) ed elabora il Progetto Individuale (PI). Il PI viene personalizzato tenendo conto delle risorse e dei bisogni di ogni Ospite, e contiene le indicazioni generali relativamente alle necessità assistenziali, educative, sanitarie e riabilitative. Una particolare attenzione viene dedicata all'inclusione sociale, con uscite sul territorio in tutte le occasioni possibili, in modo da salvaguardare questo particolare aspetto della vita dell'Ospite.

### Prestazioni erogate

#### Prestazioni sanitarie e assistenziali

La presenza di operatori specializzati nell'assistenza è modulata in relazione alla gravità e al bisogno degli ospiti nel rispetto degli standard previsti dalla normativa regionale di accreditamento.

L'assistenza infermieristica è garantita nove ore giornaliere negli orari in cui non è presente l'infermiere è garantita la presenza di operatori sociosanitari OSS con la contemporanea reperibilità infermieristica.

La presenza medica è assicurata dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00 mentre dalle 16:00 alle 20:00 è prevista la pronta disponibilità di un medico del Centro Sacro Cuore di Gesù.

Nelle ore notturne di tutti i giorni della settimana e nei giorni di sabato domenica e festivi il servizio di pronta disponibilità viene garantito da professionisti di una Cooperativa Sociale, tramite apposita convenzione stipulata.

L'Ente gestore, provvede alla cancellazione degli Ospiti dagli elenchi dei rispettivi Medici di Medicina Generale a partire dal giorno di ingresso.



Nello specifico l'intervento sanitario si articola nel seguente modo: monitoraggio clinico generale, rilievi quotidiani dei parametri vitali, esami clinici periodici di routine, visite mediche generiche di routine, visite specialistiche secondo necessità, prescrizione e somministrazione di terapie farmacologiche.

Sono previste attività di riabilitazione per il mantenimento delle autonomie (fisioterapia).

In caso di ricovero ospedaliero, l'eventuale assistenza individuale all'Ospite è a carico del familiare, Amministratore di sostegno/tutore, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.

#### Sostegno psicologico

Lo psicologo partecipa alla stesura del PAI-PEI e garantisce idoneo supporto psicologico agli Ospiti e, qualora necessario, ai loro familiari.

#### Attività socio educative e riabilitative

Le attività svolte sono definite dalla programmazione annuale e dalle verifiche periodiche effettuate. La programmazione è il risultato dell'integrazione di quanto definito nei Piani Individualizzati dei singoli Ospiti. I diversi laboratori o attività (ad esempio: attività espressiva, attività di ascolto musicale, laboratori manuali, uscite ricreative sul territorio, attività di calcolo e lettura, attività di cura del sé, interventi fisioterapici) rispondono ai bisogni di cura di sé, mantenimento delle abilità cognitive, di autonomia e di sviluppo delle competenze relazionali.

Sono attivi inoltre un atelier di pittura e la pet therapy, cui gli Ospiti possono accedere secondo le modalità eventualmente previste nel PI.

Le uscite sul territorio favoriscono la socializzazione e l'integrazione allo scopo di promuovere e sostenere una migliore qualità di vita.



### Giornata tipo

7:00 – 8:30 Risveglio, igiene

8:30 – 9:30 Colazione

9:30 – 11:30 Attività in zona giorno o in palestra (le attività sono diversificate e organizzate in piccoli gruppi e sono condotte da personale di riabilitazione).

11:45 – 13:00 Pranzo

13:00 – 14:00 Riposo

14:15 – 15:30 Attività in zona giorno o in palestra (le attività sono diversificate e organizzate in piccoli gruppi e sono condotte da personale di riabilitazione).

15:30 – 16:00 Merenda

16:00 – 18:15 Attività risocializzanti o ricreative (senza la presenza di personale di riabilitazione)

18:30 – 19:00 Cena

19:30 – 21:00 Attività serali

Riposo notturno monitorato dagli operatori in turno

### Orari visite parenti

Tutti i giorni dalle ore 9:30 alle ore 11:30 e dalle ore 14:00 alle 18:00.

Si raccomanda ai visitatori di astenersi dalle visite in orari non idonei e di consegnare al personale eventuali alimenti.

L'equipe curante è a disposizione, previo appuntamento, per colloqui con i parenti e/o tutori.



## **Servizi offerti**

### Servizio di Attenzione Spirituale e Religiosa (SASR)

In conformità alle indicazioni della Carta d'Identità e degli Statuti dell'Ordine, la Provincia Lombardo-Veneta, nell'ottica dell'assistenza integrale della persona, istituisce del Servizio di assistenza spirituale e religiosa (SASR) in ciascuno dei suoi Centri.

Il SASR è un servizio che contribuisce a realizzare la missione dell'Ordine e del Centro; ha un orientamento terapeutico poiché coopera, con la sua presenza, all'assistenza, al trattamento e alla cura integrale delle persone che sono assistite nello stesso.

La finalità del SASR è quella di accogliere le necessità spirituali e religiose degli ospiti dei nostri Centri, dei loro familiari, e dei collaboratori, seguendo e ricreando i gesti e gli atteggiamenti di Gesù con le persone bisognose e vulnerabili, così come fece San Giovanni di Dio che si donò interamente al servizio dei poveri e dei malati.

#### **Obiettivi:**

- Rilevazione delle necessità spirituali e religiose con apertura alle varie culture e credenze;
- Accompagnamento spirituale e religioso della persona;
- Incontri di gruppo su tematiche spirituali e religiose;
- Promozione e formazione pastorale inerente all'amministrazione dei sacramenti e alla ritualità liturgica.
- Formazione umana e pastorale rivolta ai collaboratori ed ai volontari;
- Coordinamento con le Direzioni del Centro e con l'équipe di comunità;
- Collaborazione con la chiesa locale (parrocchia, diocesi, associazioni religiose, ecc.).

Il servizio è funzionante dalle ore 8:00 alle 16:00 dal lunedì al venerdì, recapito telefonico 0371/207315.



### Servizio Religioso

Nel Centro è presente il Servizio Religioso curato e sostenuto da un Cappellano. All'interno del Centro si trova una Chiesa, accessibile a tutti negli orari e nei giorni stabiliti, esposti nella bacheca all'ingresso del Centro e all'entrata della stessa. Gli Ospiti di confessioni diverse da quella Cattolica possono richiedere l'assistenza dei propri ministri di culto.

### Servizio di portineria

Il Servizio di Portineria e Centralino è presente nel Centro e attivo nelle 24 ore per tutti i giorni della settimana, è anche il Centro di Coordinamento Generale Emergenza.

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

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 (Ospiti, parenti, visitatori) ed ha lo scopo di raccogliere: reclami, elogi, suggerimenti, chiarimenti circa i servizi che vengono erogati, garantire a facilitare gli Ospiti sull'esercizio dei propri diritti, analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli Ospiti 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 o 218 mentre gli indirizzi e-mail [ccesari@fatebenefratelli.eu](mailto:ccesari@fatebenefratelli.eu) o [mrcoldani@fatebenefratelli.eu](mailto:mrcoldani@fatebenefratelli.eu).

E' disponibile, sia presso la R.S.D. che l'U.R.P il **modulo segnalazione "reclami, elogi, suggerimenti"** (allegato 3). In caso di reclamo, sarà premura dell'U.R.P., dopo le opportune verifiche del caso, fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.



### Segreteria Medica

La Segreteria Medica gestisce i rapporti tra l'Ospite e il Centro.

In particolare, il suddetto ufficio esplica le seguenti funzioni:

- Gestione richieste di ricovero e liste d'attesa
- Accettazione, dimissioni, trasferimenti e decessi
- Gestione delle scadenze ricoveri
- Gestione dell'archivio dei FaSAS
- Rilascia informazioni sulle attività del Centro (front-office)
- Rilascia informazioni sull'Attività Privata di Supporto (APS)
- Copia di relazioni mediche o del PI (previa autorizzazione della Direzione Medica)

Aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 15:30, recapiti telefonici 0371/207.289-218.

### Servizio Sociale

Il Servizio contribuisce attraverso interventi di consulenza, assistenza burocratica, controllo, educazione al recupero della dimensione "esterna" del paziente.

Il Servizio Sociale, con la partecipazione costante al PI previsto per ogni Ospite, recupera le informazioni socio-familiari prima dell'eventuale ricovero e durante lo stesso, effettua colloqui informativi e di sostegno con Ospiti e familiari e mantiene i contatti con i Servizi Inviati.

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 13:00 e dalle 13:30 alle 16:00.

### Servizio Ristorazione

Il Servizio di Ristorazione garantisce una corretta alimentazione ai degenti attraverso un servizio attento alle esigenze dietetico - nutrizionali e alla qualità dei pasti. I menù proposti variano in funzione delle stagioni. Esistono, accanto ai piatti fissi, alternative per ogni portata.

La dietista, presente in Struttura, garantisce menù personalizzati agli Ospiti che presentano patologie organiche o intolleranze alimentari.

Aggiornamento del 27/05/2025

Pagina 12 di 21



La struttura prepara pasti freschi giornalmente.

Per garantire l'adeguatezza degli alimenti prodotti, la cucina applica il sistema H.A.C.C.P. che consente un elevato controllo igienico-sanitario degli alimenti.

### Servizio di Fisioterapia e di Attività Motoria

Il Servizio di Fisioterapia e di Attività Motoria dispone di un'ampia e luminosa palestra, ottimamente attrezzata per lo svolgimento delle attività riabilitative.

L'intervento fisioterapico avviene oltre che in palestra direttamente nella R.S.D., ove necessario.

Il servizio è funzionante dalle ore 8:00 alle 16:00 dal lunedì al venerdì.

### **2.3 Retta di frequenza**

Per la degenza alla R.S.D. di ogni singolo Ospite, è prevista una quota regionale (giornaliera), la cui entità è relativa alla classe di appartenenza dell'Ospite, valutata mediante la scheda SIDI, inoltre è prevista una retta giornaliera Socio Assistenziale a carico dell'Ospite e/o Comuni pari a 77,00 €.

Il pagamento avviene tramite bonifico bancario (**BANCO BPM, Agenzia di San Colombano al Lambro, IBAN: IT210050343370000000249356, intestato a Provincia Lombardo Veneta Centro Sacro Cuore di Gesù – Fatebenefratelli**) indicando nella causale "retta R.S.D.", il nome e cognome dell'Ospite e il mese di riferimento.

Per l'Ospite afferente alla DGR 5000/2007 è prevista una retta giornaliera a carico dell'Ospite pari a 18,50 € ai sensi della DGR 2672 del 16/12/2019.

La retta è dovuta, al fine del mantenimento del posto, anche nel caso di assenze sia temporanee che per ricovero ospedaliero.

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

### Servizi esclusi dalla retta a carico dell'Ospite e/o Garante e/o familiare:

- Biglietti per ingressi in occasioni di uscite e gite (es. stadio, cinema ...);

Aggiornamento del 27/05/2025

Pagina 13 di 21



- spese sostenute in occasione di soggiorni, gite, uscite di qualsiasi natura (es. cene...);
- qualsiasi trasporto (compreso ambulanza) se non programmato all'interno delle abituali attività della R.S.D.;
- cure odontoiatriche;
- pedicure, manicure e parrucchiera;
- distributore automatico di bevande e snacks;
- ausili individualizzati;
- fornitura abbigliamento personale;
- servizio lavanderia;
- acquisto di materiale d'uso personale (sigarette, articolo da toilette ...)
- tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite dalla Carta dei Servizi e dalle normative vigenti.

Si precisa che tutte le spese sono concordate ed autorizzate dall'Ospite, se in grado di esprimere la propria volontà, o dal tutore o familiare e saranno regolarmente rendicontate.

### **Integrazione della retta da parte dei Comuni di residenza**

Per la parte di retta giornaliera Socio Assistenziale a carico dell'Ospite pari a €. 77,00 è possibile che il proprio Comune di residenza preveda delle forme di sostegno per coprirli in parte o totalmente.

Si chiamano forme di integrazione alla retta, ogni Comune si assume gli oneri di integrazione secondo le proprie regolamentazioni interne.

Informarsi sulle metodologie di accesso all'integrazione è compito dell'Ospite, della famiglia o del Garante. Il punto di accesso dei Comuni per tali informazioni è il segretariato sociale i cui orari solitamente si possono trovare on-line sul sito del proprio Comune di residenza.



## **2.4 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](http://www.fatebenefratelli.eu) o presso la portineria del nostro Centro.

## **3. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

### **3.1 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;
- appropriatezza delle caratteristiche del soggetto rispetto all'unità d'offerta proposta;
- territorialità (soggetti residenti nel territorio dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi)
- valutazione del soggetto da parte del Servizio Disabilità dell'ATS Milano Città Metropolitana – sede territoriale di Lodi;

### **3.2 Verifica del gradimento del servizio offerto**

Il Centro Sacro Cuore di Gesù, nella prospettiva di miglioramento costante del servizio offerto, sottopone annualmente questionari a Ospiti/Familiari e Operatori (MOD-URP-003 e MOD-URP-004), attraverso consegna diretta da parte del Coordinatore della R.S.D..

Tutti i questionari vengono trattati in forma assolutamente anonima, pertanto è preferibile che sia compilato direttamente dall'Ospite o in alternativa con l'aiuto di un familiare.

La restituzione dei questionari compilati potrà avvenire tramite la cassetta dedicata a suggerimenti e reclami posta presso la Portineria del Centro o recapitandoli

Aggiornamento del 27/05/2025



direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), entro 2 settimane dalla consegna.

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

I risultati vengono esposti in locali accessibili agli Ospiti e/o Familiari e Operatori, Vengono inoltre pubblicati sul sito aziendale i risultati degli Ospiti e/o Familiari.

### **3.3 Segnalazioni reclami, encomi e/o suggerimenti**

È istituito nel Centro Sacro Cuore di Gesù, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (vedi pag. 10 della presente Carta dei Servizi) che, ha lo scopo, tra i vari compiti, di raccogliere: reclami, encomi e suggerimenti circa i servizi che vengono erogati, attraverso la compilazione del modulo segnalazione "reclami, elogi, suggerimenti" (MOD-URP-001), disponibile nella R.S.D., all'U.R.P. e scaricabile dal sito web.

In caso di reclamo, sarà premura dell'U.R.P., dopo le opportune verifiche del caso, fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso. In caso di ulteriori mancanze o inadempienze l'Ospite e/o Familiare può rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente.



## 4. INFORMAZIONI VARIE

### 4.1 Orario delle visite



Tutti i giorni dalle:

- ore 9:30 alle 11:30
- ore 14:00 alle 18:00.

Si raccomanda ai visitatori di presentarsi al personale dell'equipe e di consegnare loro eventuali alimenti.

I minori di 12 anni devono essere accompagnati da un adulto, che ne è responsabile, e l'ingresso dovrà essere preventivamente autorizzato dalla Direzione Medica.

### 4.2 Incontri con équipe curante



L'equipe curante è a disposizione, previo appuntamento

### 4.3 Pasti



I pasti vengono preparati dalla nostra Cucina interna e serviti secondo il seguente orario:

- ore 08:30 prima colazione
- ore 12:00 pranzo
- ore 18:30- 19:00 cena

### 4.4 Oggetti personali e di valore



E' sconsigliato portare oggetti di valore.

Le Direzioni declinano ogni responsabilità.



#### 4.5 Divieto di fumo



È possibile fumare solo in luoghi aperti. Gli Ospiti verranno accompagnati all'esterno delle comunità e vigilati dal personale. Per prevenire il rischio d'incendi e rischi correlati accendini e sigarette dovranno essere consegnati al personale di servizio e non possono essere conservati nelle stanze di degenza.

#### 4.6 Parrucchiera per uomo e donna



Su richiesta dell'Ospite, a pagamento, richiedendo l'appuntamento tramite la Comunità d'appartenenza.

#### 4.7 Estetista



Su richiesta dell'Ospite, a pagamento, richiedendo l'appuntamento tramite la comunità d'appartenenza

#### 4.8 Servizio Lavanderia



È facoltà dell'Ospite provvedere al lavaggio e alla stiratura dei capi d'abbigliamento personali, direttamente o tramite una delle Lavanderie iscritte all'Albo interno (presente in comunità), a pagamento e previa adesione.



#### 4.9 Gestione Diaria Ospiti



Servizio usufruibile, previo accordo con il coordinatore, effettuando un bonifico mensile su conto corrente dedicato. L'importo versato sarà corrisposto all'Ospite tramite il Coordinatore della comunità di degenza e giustificato con apposita documentazione.

#### 4.10 Attività Privata di Supporto



Attività prestate all'Ospite al solo fine di fornire compagnia, supporto affettivo e relazionale. Le attività possono essere sia a titolo gratuito che oneroso, a carico dell'Ospite e devono essere preventivamente autorizzate.

#### 4.11 Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria



L'esercizio dei diritti si effettua tramite richiesta, con apposita modulistica (disponibile presso la Segreteria Medica e la R.S.D.), da parte del diretto interessato, anche mediante delega o rappresentazione di terzi a seguito di provvedimento del Giudice, 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) perché agisce per conto dell'interessato.

La documentazione socio-sanitaria è rilasciata su autorizzazione del Direttore Medico, 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 i 100 fogli.

Il diritto di accesso esercitato mediante visione dei documenti è gratuito e potrà essere effettuato in presenza di personale preposto.



#### 4.12 Orario S. Messe e Celebrazioni varie



La Chiesa rimane aperta soltanto durante le Celebrazioni  
L'orario verrà messo a disposizione all'interno della struttura.  
Celebrazioni liturgiche del Centro

Le Comunità, i Centri Diurni e i Servizi collaborano ad animare la liturgia delle varie solennità (in preparazione a: Natale, Pasqua, San Giovanni di Dio, Giornata del Malato, Via Crucis, Sacro Cuore di Gesù).

##### **Sante Messe in suffragio**

Sono celebrate nel mese di novembre per tutti gli Ospiti, Religiosi, Collaboratori e Benefattori.

#### 4.13 Associazione Alleanza per gli Ammalati Mentali



L'Associazione Alleanza per gli Ammalati Mentali collabora attivamente con le Direzioni al fine di migliorare il servizio offerto. È regolamentata da uno statuto proprio.

L'associazione opera, inoltre, come meccanismo di tutela e verifica e fa parte dell'Associazione regionale URASAM LOMBARDIA ([www.urasamlombardia.it](http://www.urasamlombardia.it)).

Per maggiori informazioni e/o proposte:

[info@alleanzaammalatiementali.org](mailto:info@alleanzaammalatiementali.org)



## 5. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

### *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.







FATEBENEFRAPELLI  
Centro  
Sacro Cuore di Gesù

SEGNALAZIONE:  
RECLAMO, ENCOMIO, SUGGERIMENTO

PLV  
Ordine Ospedaliero  
S. Giovanni di Dio  
San Colombano  
al Lambro

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 \_\_\_\_\_



FATEBENEFRAPELLI  
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 \_\_/\_\_/\_\_\_\_

|                     |                                   |   |   |  |  |
|---------------------|-----------------------------------|---|---|--|--|
| <b>Sesso:</b>       | <input type="checkbox"/> femmina  | <input type="checkbox"/> maschio        | Età (del paziente) in anni _____          |  |  |
| <b>Scolarità:</b>   | <input type="checkbox"/> nessuna  | <input type="checkbox"/> scuola obbligo | <input type="checkbox"/> scuola superiore | <input type="checkbox"/> laurea/altro titolo universitario |  |
| <b>Nazionalità:</b> | <input type="checkbox"/> italiana | <input type="checkbox"/> europea        | <input type="checkbox"/> extraeuropea     |  |  |

### SEZIONE 1. COME GIUDICATE LA QUALITÀ 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



FATEBENEFRAPELLI  
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

|   |                       |   |   |                   |   |   |   |
|---|-----------------------|---|---|-------------------|---|---|---|
| 2.6 <b>Prestazioni erogate</b> (medico-infermieristiche, psico-educative, socio-assistenziali)  | ①                     | ② | ③ | ④                 | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
|   | Per nulla soddisfatto |   |   | molto soddisfatto |   |   |   |
| 2.7 <b>Cambiamenti evidenziati dall'Ospite in famiglia, da compilare solo per i nuovi ingressi e per Centri e Servizi Diurni</b> (attività domestiche, gestione dei conflitti, comunicazione, ecc.) | ①                     | ② | ③ | ④                 | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
|   | Per nulla soddisfatto |   |   | molto soddisfatto |   |   |   |
| 2.8 <b>Coinvolgimento delle famiglie nel percorso</b> (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 <b>Complessivamente come giudicate l'Unità d'Offerta o Centro Diurno o Servizio?</b>  | ①                     | ② | ③ | ④                 | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
|   | Per nulla soddisfatto |   |   | molto soddisfatto |   |   |   |

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

|   |                       |   |   |                   |   |   |   |
|---|-----------------------|---|---|-------------------|---|---|---|
| <b>Comunicazione con le famiglie</b>                          | ①                     | ② | ③ | ④                 | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
|   | Per nulla soddisfatto |   |   | molto soddisfatto |   |   |   |
| <b>Coinvolgimento delle famiglie nei Piani di Trattamento</b> | ①                     | ② | ③ | ④                 | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
|   | Per nulla soddisfatto |   |   | molto soddisfatto |   |   |   |
| <b>Contatti con il territorio</b>                             | ①                     | ② | ③ | ④                 | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
|   | Per nulla soddisfatto |   |   | molto soddisfatto |   |   |   |
| <b>Equipe curante</b>   | ①                     | ② | ③ | ④                 | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
|   | Per nulla soddisfatto |   |   | molto soddisfatto |   |   |   |
| <b>Aspetti alberghieri</b>                                    | ①                     | ② | ③ | ④                 | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
|   | Per nulla soddisfatto |   |   | molto soddisfatto |   |   |   |
| <b>Carta dei Servizi</b>                                      | ①                     | ② | ③ | ④                 | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
|   | Per nulla soddisfatto |   |   | molto soddisfatto |   |   |   |
| <b>Organizzazione complessiva</b>                             | 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

