CARTA DEI SERVIZI

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

"SACRO CUORE DI GESÙ"

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

Benvenuto

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 RSD 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.

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

Sommario

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

Allegati

1. Questionario di soddisfazione per Ospiti e familiari
2. Questionario di soddisfazione per operatori
3. Modulo segnalazione "Reclami, elogi, suggerimenti"

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

1. LA R.S.D. E I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Caratteristiche e finalità del servizio

La Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD) 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 RSD 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, di età compresa tra i 18 e i 65 anni, 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 nella RSD sono presenti Ospiti provenienti dall'IDR ex art. 26 in base alla DGR 5000/2007.
Tali Ospiti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte e modalità di remunerazione proprie.

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

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

2.1 Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

A seguito di richiesta d'inserimento in RSD presentata dal soggetto interessato o da figura tutelare, il Soggetto verrà valutato da un'equipe 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.

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 di offerta
- territorialità (soggetti residenti nel territorio dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale-ASST- di Lodi);
- valutazione del soggetto da parte del Servizio Disabilità dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale-ASST- di Lodi.
- Si ritiene opportuno, ove possibile, che la richiesta sia accompagnata da una relazione redatta dal Servizio Disabilità dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale 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.

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

Entro massimo un mese dall'inserimento si compila la scheda SIDI: tale periodo si connota come periodo di osservazione.

Documenti necessari ai fini dell'inserimento:

- domanda di ammissione su specifica modulistica;
- anamnesi fisiologica e patologica, documentazione clinica a disposizione (copia);
- eventuale terapia farmacologica assunta, con posologia dei farmaci prescritti compilata dal medico di medicina generale o dallo specialistica;
- certificato vaccinale (copia);
- verbale d'invalidità (copia);
- Carta d'Identità (copia)
- Carta Regionale dei Servizi (copia);
- Esenzione Ticket (copia);
- Certificato di residenza (autocertificazione);
- Documentazione giuridica-legale (decreto di inabilitazione/interdizione e nomina del tutore o amministratore di sostegno) (copia).

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:

- compimento dei 75 anni di età;
- richiesta dell'Ospite e/o tutore/amministratore di sostegno e dei familiari;
- passaggio ad altra struttura;
- inidoneità della RSD nel rispondere ai bisogni del soggetto;
- mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive da parte dell'Ospite e/o Garante;

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

- situazioni cliniche subentranti o per il manifestarsi di situazioni patologiche croniche che prevedono l'erogazione di una prestazione sanitaria specializzata;
- assenze prolungate non giustificate.

Si precisa che la dimissione a causa del mancato pagamento della retta per due mensilità, potrà avvenire dopo che la RSD avrà adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti e si sia attivata affinché le dimissioni siano preventivamente comunicate in forma scritta mediante raccomandata A/R all'Ospite/Rappresentante dell'Ospite, al Sindaco del Comune di residenza dell'Ospite e all'ASST di riferimento al fine di garantire la dimissione in forma assistita.

All'atto della dimissione, è previsto il rilascio all'Ospite, della lettera di dimissione che riporta lo stato di salute, i trattamenti effettuati, le necessità di trattamenti successivi e tutte le altre informazioni utili.

Organigramma

- Direzione di Struttura
- Direzione Medica di Presidio
- Amministrazione
- Medico
- Coordinatore del Personale
- Assistenza Infermieristica
- Personale di Riabilitazione: Educatore / Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica/ Fisioterapista / Psicomotricista
- Personale Ausiliario: O.S.S. - O.T.A. – A.S.A.

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

2.2 Funzionigramma

Medico

Presso il Centro Sacro Cuore di Gesù, è garantita la presenza di un Dirigente Medico responsabile della RSD durante le ore diurne, dal lunedì al venerdì, e di un servizio di reperibilità nelle restanti ore diurne e notturne.

E' responsabile della cura dell'Ospite.

Collabora nella stesura e realizzazione dei PI.

Partecipa alle riunioni programmate dell'équipe e collabora con le altre figure professionali presenti.

Aggiorna regolarmente il FaSAS per quanto di competenza.

Coordinatore:

E' individuato dal Centro quale responsabile dell'organizzazione operativa della Unità d'Offerta.

Coordina l'équipe multidisciplinare, redigendone i verbali.

Organizza e coordina le attività del personale di riabilitazione ed ausiliario per il buon andamento del servizio.

Cura i rapporti con le famiglie e gli aventi causa.

E' referente del debito informativo SIDi.

Collabora alla individuazione dei bisogni formativi specifici.

Figura di riferimento per i parenti e le visite pre-ingresso.

Psicologo

Collabora nella stesura e realizzazione del PI

Partecipa alle riunioni programmate dell'equipe e collabora con le altre figure professionali presenti

Aggiorna regolarmente il FaSAS per quanto di competenza

Garantisce idoneo supporto psicologico agli Ospiti, e qualora necessario, ai familiari.

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

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita per un minimo di 7 ore giornaliere. Negli orari in cui non è presente l'infermiere è garantita la presenza di operatori socio sanitari con la contemporanea reperibilità infermieristica.

Vengono erogate le prestazioni previste dal profilo professionale, dai PI e dalle prescrizioni mediche.

Curano il benessere psicofisico dell'Ospite.

Aggiornano regolarmente il FaSAS per quanto di competenza e partecipano alle riunioni periodiche d'èquipe.

Personale di Riabilitazione (Educatore/Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica / Fisioterapista / Psicomotricista)

Cura il benessere psicofisico dell'Ospite.

Collabora nella stesura e realizzazione dei PI.

Assiste l'Ospite secondo le indicazioni del PI per quanto di competenza.

Aggiorna regolarmente il FaSAS per quanto di competenza.

Partecipa alle riunioni dell'équipe.

Personale Ausiliario (O.S.S/O.T.A/ A.S.A.)

Assiste la persona secondo le indicazioni dei PI, nella sfera dell'alimentazione, degli spostamenti e dell'igiene personale, secondo le attribuzioni del profilo professionale.

Collabora nella stesura e realizzazione dei PI.

Assiste l'Ospite secondo le indicazioni del PI per quanto di competenza.

Partecipa alle riunioni dell'équipe.

Cura l'ambiente in cui opera.

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

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

2.3 CHE COSA FORNISCE LA R.S.D.

La RSD 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.

Giornata tipo

7,30 - 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).

12,00 – 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).

18,15 – 19,00 Cena

19,00 - 21,30 Attività ricreative

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.
La figura di riferimento è il coordinatore.

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

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 S.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;

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

- 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: disagi, reclami, nuove proposte, informazioni, 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.

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

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* o *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 Invianti.

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

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

Attività ricreative

Presso il Centro Sacro Cuore di Gesù sono attivi un atelier di pittura e la pet therapy, cui gli Ospiti possono accedere secondo le modalità eventualmente previste nel PI.

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

2.4 Retta di frequenza

Per la degenza alla RSD 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: IT21O0503433700000000249356, 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 gli Ospiti afferenti 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.

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

<u>Servizi esclusi dalla retta a carico dell'Ospite e/o Garante e/o familiare</u>:

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

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

- 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 coprirla 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.

2.5 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 nostro 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

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 di offerta
- territorialità (soggetti residenti nel territorio dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi);
- valutazione del soggetto da parte del Servizio Disabilità dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi.

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

Oltre a quanto previsto a pagina 10 della presente Carta dei Servizi, qualora i trattamenti previsti non venissero erogati, così come previsto, l'Ospite 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.

3.3 Somministrazione e valutazione dei questionari di soddisfazione

I questionari di valutazione della soddisfazione per familiari/Ospiti e per i lavoratori dipendenti (allegato 1 e 2), vengono somministrati annualmente, nel mese di settembre, attraverso consegna diretta del materiale agli interessati, da parte del Coordinatore della RSD.

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

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 può avvenire tramite la cassetta dedicata a suggerimenti e reclami posta in Portineria e o consegnandoli direttamente all'U.R.P., entro 2 settimane della consegna.

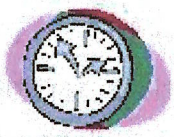
Il processo di campionamento viene fatto entro una finestra temporale stretta, circa 2/3 settimane, perché garantisce la validità del dato e gli aspetti di fattibilità organizzativa, sia a tutti gli Ospiti presenti in quel periodo sia a tutti i Collaboratori in organico.

I risultati vengono esposti in locali accessibili agli Ospiti e/o Familiari e Collaboratori, pubblicati sul sito aziendale.

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

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

4.4 Oggetti personali e di valore

E' sconsigliato portare oggetti di valore.

Le Direzioni declinano ogni responsabilità.

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

4.5 Divieto di fumo

E' 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

E' 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.

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

4.9 Gestione Diaria Ospiti

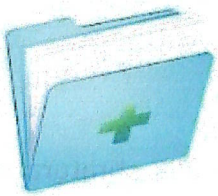
Servizio usufruibile, previo accordi con il coordinatore, effettuando un bonifico mensile su conto corrente dedicato. L'importo versato sarà corrisposto all'Ospite tramite il Coordinatore della comunità di degenza e giustificato con apposita documentazione.

4.10 Attività Privata di Supporto

Attività prestate all'Ospite al solo fine di fornire compagnia, supporto affettivo e relazionale.
Su richiesta dell'Ospite direttamente o tramite una delle Società iscritte all'Albo interno (presente in comunità), a pagamento e previa adesione

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 ed la RSD), 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 pagine e di € 30,00 oltre le 100 pagine.
Il diritto di accesso esercitato mediante visione dei documenti è gratuito e potrà essere effettuato in presenza di personale preposto.

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

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. E' 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).
Per maggiori informazioni e/o proposte:
info@alleanzaammalatimentali.org

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 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.

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

CENTRO SACRO CUORE DI GESU' FATEBENEFRATELLI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	**INDAGINE DI SODDISFAZIONE** **QUESTIONARIO OSPITI E/O FAMILIARI**	**Allegato 2** Aggiornamento Maggio 2021

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.

Unità d'Offerta:

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

Sistema Sanitario Regione Lombardia

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

CENTRO SACRO CUORE DI GESU' FATEBENEFRATELLI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	**INDAGINE DI SODDISFAZIONE** **QUESTIONARIO OPERATORI**	**Allegato 3** Aggiornamento Maggio 2021

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.

Unità d'Offerta: _____

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

Sistema Sanitario Regione Lombardia

MODULO SEGNALAZIONE: "RECLAMI, ELOGI, SUGGERIMENTI"

Modalità della segnalazione
☐ Modulo ☐ Telefonica ☐ Posta elettronica ☐ Fax ☐ Lettera

Ufficio Relazioni con il Pubblico n° progressivo _____

Data ____/____/_____

Consenso al trattamento dei dati raccolti ☐ **SI** ☐ **NO***
* Ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 (Codice Privacy e s.m.i.) si precisa che le informazioni contenute in questo modulo sono riservate e ad uso esclusivo dell'Utente che segnala. Il mancato consenso al trattamento dei suo dati impedirà la risposta alla sua segnalazione.

DATI ANAGRAFICI **

Nome_____ **Cognome** _____

Età _____ **Titolo di studio** _____ **Professione** _____

Residenza _____

Contatto telefonico _____ **e-mail** _____

** La preghiamo di compilare tutti i campi ai finii dell'istruttoria della pratica e della gestione statistica delle segnalazioni

DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

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

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma dell'Ospite e/o Familiare _____

Firma del Referente dell'URP _____

La compilazione delle parti successive è a cura dell'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 ___/___/_____ n° protocollo _____

Esito delle azioni / comunicazioni

A seguito della comunicazione ha contro risposto? ☐ SI ☐ NO

Se SI in data _____

A seguito della segnalazione è stato necessario un **riesame**? ☐ SI ☐ NO

Si riassegna e si ritrasmette a _____ il ___/___/_____

Responsabile del **riesame** _____ da effettuarsi entro il ___/___/_____

Ricevuto riscontro scritto il ___/___/_____

La **risposta** è stata inviata in data ___/___/_____ n° protocollo _____

Archiviazione della pratica il ___/___/_____

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