



***CARTA DEI SERVIZI
UNITA' OPERATIVA
DI CURE INTERMEDIE
EX RIABILITAZIONE
GENERALE GERIATRICA
EDIFICIO SCUOLE***

ANNO 2018

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA
FILIALE DI COCQUIO TREVISAGO (VA)

Via G. Pascoli 15 – tel. 0332 – 975155 fax 0332 – 975140

Emessa il 4.1.2018

CARTA DEI SERVIZI

UNITA' OPERATIVA DI CURE INTERMEDIE EX RIABILITAZIONE GENERALE E GERIATRICA

Anno 2018

La definizione e la pubblicazione delle carte dei servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Le Carte dei Servizi, prescritte, per le Unità di Riabilitazione, con D.G.R. 19883 del 16.12.2004, devono essere annualmente aggiornate.

La Carta dei Servizi deve costituire uno strumento d'informazione veloce e flessibile. Il formato utilizzato consente un aggiornamento ed una diffusione in tempi rapidi.

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Attività fornite:
 - a - prestazioni sanitarie
 - b – prestazioni educative
 - c – prestazioni assistenziali
 - d – interventi di Servizio Sociale
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Ripartizione dei costi
 - a - contributo fondo sanitario regionale
 - b - comprensività della retta
10. Calendario e orario di apertura
11. Modalità di ammissione/dimissione
12. Sistema di valutazione della soddisfazione
13. Codice etico
14. Accesso agli atti amministrativi
15. Organizzazione degli spazi
16. Organizzazione del personale
17. Personale presente

1. DEFINIZIONE

L'Unità Operativa di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale-Geriatria, è accreditata col Sistema Socio Sanitario Regionale per 25 posti letto, ed eroga prestazioni in regime di ricovero.

L'unità è situata nella struttura "Edificio Scuole" della Fondazione Istituto Sacra Famiglia, Sede di Cocquio Trevisago.

2. FINALITA' ED OBIETTIVI

L'Unità Operativa è destinata a fornire percorsi riabilitativi in regime di ricovero a persone adulte con compromissioni funzionali multiple, finalizzati al mantenimento e recupero delle migliori condizioni di autonomia possibili.

Nell'Unità si garantisce il rispetto dei seguenti diritti:

- diritto all'informazione;
- diritto alla dignità e al rispetto;
- diritto all'autodeterminazione;
- diritto alla equifruizione;
- diritto alla sicurezza personale e alla privacy;
- diritto a prestazioni appropriate.

Le attività che si svolgono all'interno dell'Unità sono finalizzate a:

- assicurare la cura della persona;
- garantire la dimensione riabilitativa;
- creare un ambiente personalizzato;
- assicurare un'integrazione in ambito sociale;
- sostenere le relazioni familiari.

3. UTENTI

L'Unità Operativa di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale-Geriatria continua ad ospitare utenti provenienti dall'IDR ex art. 26 Legge 833/78, sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale. Tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime, durata dei ricoveri che si protrae oltre i limiti di soglia e modalità di remunerazione particolari.

Si tratta di persone adulte affette da disabilità cognitive e/o motorie, ritardo mentale medio-grave, deficit sensoriali, disturbi psichiatrici e del comportamento, patologie neurologiche ed internistiche croniche.

4. STATUS GIURIDICO

L'Unità di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale Geriatrica è stata abilitata all'esercizio con Determina ATS n. 819 e n. 820 del 22.10.2009 e proroga con Delibera ATS n. 128 del 27.2.2014 per 30 posti letto.

E' stata accreditata con il sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia come Riabilitazione di Mantenimento con D.G.R. 10943 del 30.12.2009 per 30 posti letto e rimodulata come Unità di Riabilitazione Generale e Geriatrica con DGR N° IX / 653 del 20.10.2010 per 25 posti letto.

I 25 posti accreditati sono contrattualizzati con l'ATS.

La struttura è soggetta a Piano di Programma per l'adeguamento degli standard strutturali previsti dalla normativa vigente.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Per ogni utente viene compilato il fascicolo socio assistenziale e sanitario (Fasas); vengono elaborati, a cura dell'equipe pluriprofessionale, il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e il Programma Riabilitativo Individuale (pri), che specificano le prestazioni da erogare, i loro obiettivi, i tempi, gli operatori implicati e gli strumenti di verifica.

La stesura del Progetto individuale e del Piano avviene partendo dalla valutazione complessiva delle esigenze della persona accolta.

Il Progetto e il Piano vengono verificati semestralmente (o più frequentemente se si verificano variazioni significative) e aggiornati dall'Equipe, sulla base dell'evoluzione clinica e comportamentale del degente. Il Progetto e il Piano vengono poi presentati, discussi e firmati per accettazione e condivisione dai legali rappresentanti, familiari degli ospiti o dai ricoverati stessi.

L'Equipe pluriprofessionale lavora in modo integrato e collabora, inoltre, con le famiglie e con i volontari che operano nella struttura.

Il personale, con la supervisione degli specialisti e dell'Equipe, partecipa a specifiche attività formative e di riqualificazione, al fine di mantenere alto il livello tecnico e motivazionale di ciascun operatore.

Tutto il personale è tenuto alla riservatezza sulle informazioni relative agli ospiti ed è vincolato al segreto professionale o al segreto d'ufficio.

6. ATTIVITA' FORNITE

a. Prestazioni sanitarie:

Sono volte a favorire il benessere psicofisico degli ospiti, la prevenzione, la cura, il recupero delle funzioni deficitarie attraverso:

- prevenzione e cura di eventi patologici da parte dei medici sia di medicina generale che specialisti;

- trattamento e prevenzione delle problematiche psichiche e comportamentali attraverso interventi individualizzati;
- interventi riabilitativi rivolti al mantenimento, riattivazione, potenziamento delle competenze motorie, anche attraverso la prescrizione di ausili personalizzati e attività di fisiochinesiterapia.

L'Unità Operativa garantisce l'intervento medico continuativo. I Medici dell'Unità sono presenti nelle ore diurne dal lunedì al venerdì, mentre nelle ore notturne, il sabato e la domenica e le festività è assicurato l'intervento attraverso il servizio di reperibilità medica. Il Medico reperibile è tenuto a raggiungere la struttura entro 30 minuti dalla chiamata.

L'Unità garantisce inoltre la presenza infermieristica nelle ore diurne e notturne.

b. Prestazioni educative:

Sono interventi di tipo educativo-riabilitativo finalizzati a mantenere o potenziare le autonomie di base, le abilità cognitive, e le abilità sociali. L'intervento garantisce, in relazione ai bisogni e alle potenzialità di ciascuno e al Progetto Individuale, le attività singole o di piccolo gruppo relative all'area espressiva, occupazionale, motoria, la stimolazione cognitiva, la comunicazione e la socializzazione, nonché per le situazioni più compromesse dal punto di vista cognitivo, le stimolazioni basali e sensoriali.

c. Prestazioni assistenziali :

E' garantita una assistenza continuativa sulle 24 ore, erogata da personale qualificato (Ausiliario Socio Assistenziale) con la collaborazione e supervisione degli Infermieri Professionali e, ove necessario, di fisioterapisti ed Educatori Professionali.

L'intervento assistenziale è di tipo compensativo o sostitutivo per quanto riguarda le attività della vita quotidiana come: igiene, alimentazione, vestizione/svestizione, mobilitazione, cura della persona.

d. Interventi di Servizio Sociale

Si sostanziano in:

- Colloquio con l'Ospite e/o con i suoi familiari per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi;
- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo e giuridico;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti ed Istituzioni;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- colloqui di supporto personale e familiare.

Altri servizi

Servizio Socio-Assistenziale di Cura di Sé

Il servizio, così identificato, comprende a titolo esemplificativo alcune componenti quali: creme idratanti, deodoranti, rasoi, dopobarba, pettini, spazzolini da denti, forbicine, bustine igieniche..., oltre al lavaggio, etichettatura, rammendo degli indumenti personali.

Il servizio lavanderia è centralizzato ed è utilizzato sia per la biancheria personale degli assistiti che per la biancheria dell'unità.

L'acquisto degli indumenti personali è a carico dei familiari/legali rappresentanti, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati. I nuovi capi di abbigliamento devono essere consegnati dai tutori/AdS/famigliari direttamente in lavanderia dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00, per essere contrassegnati. Il sabato e la domenica è possibile effettuare la consegna alla reception dell'Edificio Monsignor Pogliani dalle ore 8.00 alle 17.00. Alla consegna viene contestualmente rilasciata una ricevuta con l'elenco di tutti i capi consegnati.

Per l'anno in corso, per il Servizio Socio Assistenziale di Cura di Sé viene richiesto, a titolo di contribuzione ai costi, un importo forfettario di € 5,00 al giorno; l'importo di € 2,00 al giorno rimane invece invariato per tutti coloro che già corrispondono rette superiori a € 50,00/die.

Servizio di igiene ambientale

Una ditta esterna effettua il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dell'Unità si occupa direttamente della pulizia e riordino di letti, armadi e comodini.

Servizio di parrucchiere e podologo

A tutti gli assistiti è assicurato il taglio periodico dei capelli garantito da un parrucchiere presente presso la struttura. I prodotti per eventuali servizi aggiuntivi (tinte, permanenti...) sono posti a carico dell'utenza.

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

Le cure del podologo sono assicurate agli ospiti su valutazione ed invio del medico di riferimento.

Servizio religioso

L'Unità assicura il servizio religioso cattolico; nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente o dai suoi familiari.

Volontariato

La Fondazione auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla struttura.

L'Unità Operativa intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli Ospiti. Nell'Unità sono presenti volontari sia singoli che in forma associata.

Il Servizio Sociale è il riferimento per i volontari.

Custodia denaro

Per soddisfare le esigenze di ciascun assistito, in collaborazione con il Responsabile dell'Unità e, successivamente, all'esplicita richiesta da parte della famiglia/legale rappresentante, si può procedere all'apertura di un conto interno finalizzato alla copertura delle piccole spese personali.

Le somme che i legali rappresentanti/familiari intendono affidare alla Fondazione per la consegna ai singoli ospiti possono essere introitate solamente attraverso il Servizio tesoreria, mediante versamento su c.c. postale o bancario.

Gli estremi per i versamenti possono essere richiesti alla Segreteria.

La Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nell'Unità o che gli Ospiti custodiscano personalmente.

7. GIORNATA TIPO

La giornata è programmata secondo le linee guida dello schema seguente:

7,00- 10,00	Sveglia; Igiene personale; colazione; somministrazione terapia farmacologica
10,00-12,00	Attività riabilitative, educative ed occupazionali individuali o di piccolo gruppo. Relax (secondo PRI individualizzato). Eventuali visite mediche.
12,00-13,30	Pranzo. Igiene della persona. Somministrazione terapia farmacologica.
13,30-17,00	Attività riabilitative, trattamentali, educative ed occupazionali, individuali o di piccolo gruppo. Riposo pomeridiano.(secondo PRI individualizzato)
16,00-16,30	Merenda; igiene personale.
17,00-18,00	Attività domestiche e operazioni igieniche in preparazione della cena (secondo PRI individualizzato)
18,00-19,45	Cena. Somministrazione terapia farmacologica.
19,45-22,00	Attività domestica di riordino degli ambienti. Igiene

	personale. Socializzazione e relax. Messa a letto con rispetto dei ritmi individuali.
22,00- 7,00	Riposo. Interventi assistenziali e infermieristici al bisogno.

8. RISTORAZIONE

La definizione delle diete e la preparazione degli alimenti avviene in collaborazione con il servizio di dietologia della sede centrale di Cesano Boscone; sono garantite diete specifiche per particolari situazioni sanitarie (per es.: intolleranze alimentari, disfagia, RGE, ecc). I pasti sono forniti dalla cucina interna alla struttura. Il menù è differenziato quotidianamente e offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione o digestione.

Per ospiti con disfagia medio-grave è fornito cibo omogeneizzato a consistenza modificata.

9. RIPARTIZIONE DEI COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

La degenza riabilitativa è remunerata per drg con durata prefissata, oltre la quale (soglia) si procede ad un abbattimento tariffario. La Giunta Regionale con provvedimento specifico stabilisce ed aggiorna periodicamente tale importo; l'attività riabilitativa in area Generale e Geriatrica è remunerata con DGR unico quantificato attualmente in € 156,00/die.

L'unità continua ad ospitare utenti provenienti dall'IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale, tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione particolari. Tali norme prevedono il prosieguo del ricovero mantenendo la maggior parte degli oneri a carico del Fondo Sanitario senza limiti di tempo con una quota a carico dell'ospite stabilita attualmente in € 17,00 al giorno.

Tale quota viene esposta con fatturazione anticipata rispetto al mese di competenza.

Per questi ospiti l'Ente rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali.

b. Comprensività della retta:

La tariffa sanitaria copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività Socio Sanitarie e Socio Assistenziali erogate; non comprende le spese derivanti da altre attività complementari quali:

- spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- spese derivanti da altre attività complementari programmate;
- spese derivanti da necessità specifiche e personali;
- spese e assistenza durante i ricoveri ospedalieri.

Rilascio certificazione delle rette ai fini fiscali

In conformità alla DGR n. 26316 del 21.03.1997, alle circolari regionali n.4 e n.12 del 03/03/2004 e per fini previsti dalla legge, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio ai richiedenti ed aventi diritto una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione secondo il modello esplicativo in allegato alla DGR n.26316 del 1997 e successive integrazioni, ai sensi della quale la parte sanitaria della retta viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.

10. CALENDARIO ED ORARIO DI APERTURA

L'Unità Operativa di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale e Geriatrica assicura una apertura continuativa per 365 giorni all'anno.

L'orario di accesso alla struttura è dalle 10,00 alle 20,00 dal lunedì alla domenica. Durante le visite si richiede di non interferire con le attività assistenziali (es: somministrazione dei pasti, igiene, attività educative ecc...)

In casi di particolare necessità, in accordo col Responsabile di Unità, è possibile accedere alla struttura anche al di fuori degli orari indicati.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Si accede all' Unità di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale e Geriatrica con prescrizione del Medico di Medicina Generale o dei Medici Specialisti delle strutture di ricovero e cura autorizzate all'emissione di prescrizioni per il Servizio Sanitario Nazionale.

Le domande di ammissione, da formularsi su apposita modulistica, accompagnate da documentazione clinica dettagliata ed aggiornata, e da richiesta formulata sul ricettario regionale, devono essere inoltrate direttamente all' Unità.

Il Medico Responsabile dell'Unità, valutata la documentazione presentata, la compatibilità del soggetto proposto con il case-mix presente, la possibilità di un percorso riabilitativo efficace può:

- esprimere parere di idoneità. In questo caso, compatibilmente alla disponibilità di posto, l' Equipe dell'Unità concorderà tempi e modalità di inserimento con la struttura e i medici invianti.
Qualora non sussista immediata disponibilità di posto, la domanda verrà inserita in lista d'attesa, alla quale si attingerà in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande, oltre che alla reale situazione di urgenza;
- richiedere ulteriore documentazione sanitaria, con conseguente rivalutazione della domanda;
- esprimere parere di non idoneità qualora la struttura non sia ritenuta rispondente alle necessità del soggetto proposto.
In questo caso potranno essere fornite indicazioni relativamente a possibili strutture alternative situate sul territorio.

In presenza di parere positivo all'ingresso, il richiedente viene chiamato per l'inserimento in struttura.

Al momento dell'ingresso si procede ad una prima valutazione multidimensionale del paziente, con raccolta degli elementi utili per la formulazione del programma di intervento.

Attualmente i posti letto dell'Unità sono occupati da ospiti IDR storici. Pertanto non sono prevedibili nuovi ingressi nel breve periodo.

Presa in carico

Al momento dell'ingresso vengono comunicate all'utente e ai suoi familiari/legali rappresentanti le regole della Unità e vengono concordate le modalità di inserimento; vengono inoltre raccolti elementi relativi ad abitudini di vita e preferenze.

Di seguito vengono redatti (in modo concordato con l'interessato, i familiari o rappresentanti legali e servizi invianti) il PRI e il pri con i relativi obiettivi e tempi di realizzazione.

Eventuali rientri in famiglia devono essere concordati con l'èquipe curante che ne valuterà la compatibilità con il progetto riabilitativo.

Dimissione

La dimissione dall'Unità avviene alla conclusione del percorso terapeutico precedentemente definito. Al momento della dimissione viene rilasciata all'interessato, o ai suoi familiari o legali rappresentanti, esaustiva relazione clinica concernente il programma svolto, gli obiettivi raggiunti e le ipotesi di prosecuzione del lavoro.

La dimissione e l'eventuale trasferimento in altra struttura socio-sanitaria vengono concordate con i servizi del territorio, l'utente e la sua famiglia.

L'utente o il suo legale rappresentante può richiedere di anticipare la dimissione mediante comunicazione scritta.

Dimissioni per ospiti storici

Le dimissioni di un utente possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi rappresentanti legali o familiari o del Comune che ha in carico il caso;
- cessata rispondenza della Struttura alle necessità del soggetto.

L'Unità si attiverà, in collaborazione con la struttura ricevente ed i servizi territoriali, per agevolare l'inserimento nella struttura accogliente secondo le modalità e i criteri stabiliti dal vigente Protocollo.

Al momento della dimissione viene consegnata all'Utente relazione riportante valutazioni diagnostiche e funzionali, prestazioni erogate e risultati conseguiti, informazioni necessarie per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi. Le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta al responsabile dell'Unità con quindici giorni di anticipo; il non rispetto del tempo di preavviso comporta il pagamento della retta fino al 15° giorno.

In caso di decesso il personale sanitario ed amministrativo espleta le pratiche di pertinenza.

La dimissione dei soggetti provenienti dall'Ildr ex art. 26 L. 833 determina la perdita delle condizioni di salvaguardia di cui alla DGR 5000/2007.

Trasferimenti

Eventuali trasferimento ad altra Unità o Nuclei possono essere proposti dalla Equipe dell'Unità di appartenenza sulla base della valutazione delle necessità dell'Utente ed in coerenza con l'organizzazione della Unità di appartenenza o di destinazione.

Prima del trasferimento viene fornita adeguata informazione alle famiglie/legali rappresentanti, con condivisione delle ragioni delle modalità e dei tempi della messa in atto dello stesso.

Le due Equipe coinvolte provvedono ad un adeguato passaggio di consegne e all'accompagnamento dell'Utente e della sua famiglia al fine di garantire la continuità del percorso di presa in carico e delle cure.

Visite e uscite

Le persone ospitate possono ricevere visite durante la giornata.

In caso di particolari necessità è possibile accedere alla struttura anche al di fuori degli orari indicati, previa autorizzazione dei responsabili dell'Unità o loro sostituti.

Le uscite devono sempre essere preventivamente concordate con il Responsabile dell'Unità o suo sostituto.

L'Ente si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone non conosciute, con cui la persona ospitata intrattenga eventuali relazioni.

I familiari si assumono la responsabilità del soggetto per tutto il periodo di permanenza fuori dall' Unità.

Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale al paziente è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.

E' a carico della Fondazione il costo dell'ambulanza necessaria al trasporto.

Assenze per ospiti storici

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile di Unità o suo sostituto nel rispetto di esigenze trattamentali ed amministrative. I familiari devono rivolgersi all'infermiere professionale in turno per l'eventuale ritiro di farmaci o documentazione sanitaria. Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze organizzate da altre strutture/associazioni..., verrà esposto un importo pari al 85% della retta; le assenze per vacanze o rientri in famiglia non potranno comunque superare i 15 giorni consecutivi.

Dal 16° giorno in poi, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano ulteriori accordi con gli interessati.

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e gestiti dalla stessa; pertanto la retta a carico dell'utente sarà pari al 100% oltre alla quota di partecipazione richiesta per il soggiorno (spese alberghiere, di trasporto, di personale aggiuntivo...).

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali.

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento

Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale – Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico.

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente entro 30 giorni.

13.CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08, dalla DGR 3540 del 30/5/2012, e dalla DGR 2569 del 31/10/2014 la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

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

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

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

14.ACCESO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La vigente normativa in materia di privacy, il Dlgs 196/2003, prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate.

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o familiari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS.

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa e/o sanitaria relativa al singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante su apposito modulo, al Personale socio-sanitario della Sede previa verifica della titolarità del richiedente, viene rilasciata la certificazione/documentazione richiesta a firma del Direttore responsabile o Direttore Medico.

Per il rilascio di copia di Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

15. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Standard strutturali

L'Unità è tenuta al possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, sicurezza, igiene, eliminazione delle barriere architettoniche.

L' Unità sta perseguendo gli obiettivi contenuti nel Piano Programma per l'adeguamento degli standard previsti dalla normativa vigente.

Descrizione della struttura

L' Unità operativa è collocata al primo piano dell'edificio denominato Edificio Scuole. Gli spazi interni sono articolati in 2 nuclei abitativi per complessivi 25 posti letto. Sullo stesso piano dell'edificio sono collocati anche gli uffici amministrativi, gli studi medici, l'infermeria. Al piano sottostante sono a disposizione dell'unità un ampio salone polifunzionale (teatro/palestra) e Chiesa.

16.ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno dell'Unità opera un'Equipe multidisciplinare formata dalle diverse figure professionali appartenenti alle aree assistenziale, educativa, riabilitativa, sociale e sanitaria che partecipano alla stesura dei Progetti – Programmi Riabilitativi Individualizzati. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche competenze professionali al raggiungimento degli obiettivi che l'Equipe stessa ha individuato.

Il personale operante è identificabile mediante cartellino personale di riconoscimento visibile all'ospite e ai suoi familiari e riportante il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura

17.PERSONALE PRESENTE

PROFILI PROFESSIONALI
Direttore delle Sedi Varesine
Coordinatore
Direttore Medico
Medici di Medicina Generale
Medici Specialisti
Educatori Professionali
Assistente Sociale
Infermieri Professionali
Terapisti della Riabilitazione
Terapista Occupazionale
ASA
Podologo
Parrucchiere
Psicomotricista
Logopedista

COME RAGGIUNGERCI

La Unità Operativa di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale Geriatrica, situata a Cocquio Trevisago (Va) in Via Pascoli n. 15, è facilmente raggiungibile:

- **in auto** percorrendo la Strada Provinciale SP1, che da Varese porta a Laveno Mombello, svoltare a destra all'altezza del Comune di Cocquio per Cocquio Trevisago seguendo la segnaletica specifica;
- **in treno** con la TRENORD linea Milano-Laveno stazione di Cocquio Trevisago (a circa 1,5 km).

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA

Via G. Pascoli 15 – 21034 COCQUIO TREVISAGO (VA)

tel. 0332 – 975155

fax 0332 – 975140

cocquio@sacrafamiglia.org

www.sacrafamiglia.org

ALLEGATI



Menù tipo



Modulo segnalazioni



Carta dei diritti della persona anziana



**Questionario tipo per rilevazione soddisfazione
(**non compilare**)**



MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia intende rendere la permanenza dell'Utente ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro Familiari possono far conoscere alla Direzione dell'Ente, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore di Filiale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Alla Cortese attenzione
del Direttore di Filiale

Il/la Sottoscritto/a

Utente dell'Unità

(oppure) grado di parentela

del/della Sig./Sig.ra

degente presso l'Unità Operativa

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....
.....
.....
.....

data

firma

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data

firma

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta, di seguito, la Carta dei Diritti della Persona Anziana ([Allegato D della D.G.R. n. 7435 del 14.12.2001](#)) che, in quanto recepita dalla RSA, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi dell'Unità.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando esse dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle", senza per questo venir meno dell'obbligo d'aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettevano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare, nei confronti dell'anziano, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrarsi liberamente, con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE ANNO 2016

**DA CHI SARA' COMPILATO IL
SEGUENTE QUESTIONARIO ?**

- ☐ COMPILATO DALL' UTENTE
☐ COMPILATO DAL FAMILIARE / TUTORE
☐ COMPILATO DAL TUTORE **NON** FAMILIARE

**CON QUALE FREQUENZA FA
VISITA AL SUO FAMILIARE ?**

- ☐ GIORNALMENTE
☐ SETTIMANALMENTE
☐ MENSILMENTE
☐ ALTRO
☐ RIENTRA IN FAMIGLIA

La preghiamo di compilare con attenzione le seguenti voci, **annerendo i pallini** (come nel seguente esempio) corrispondenti al punteggio che meglio esprime il Suo giudizio relativo all'ultimo anno.



1 = Per niente  4 = Molto 0= non valutabile

A	QUALITA' DELLE STRUTTURE	1	2	3	4	0
1	Rispetto alle caratteristiche degli spazi (soggiorni, sale pranzo, camere da letto...) come valuta:					
*	la quantità di spazi comuni a disposizione?	☐	☐	☐	☐	☐
*	l'adeguatezza e la gradevolezza di arredi e colori?	☐	☐	☐	☐	☐
*	l'adeguatezza dell'illuminazione, della temperatura, della ventilazione?	☐	☐	☐	☐	☐
*	gli spazi dedicati a parenti e amici?	☐	☐	☐	☐	☐
*	la personalizzazione dell'ambiente (foto, oggetti personali...)?	☐	☐	☐	☐	☐
2	Se è in grado di rilevarlo, come valuta la disponibilità, l'accessibilità e la pulizia dei servizi igienici?	☐	☐	☐	☐	☐
3	Come valuta la segnaletica di orientamento interna all'Unità?	☐	☐	☐	☐	☐
4	Come valuta gli spazi esterni all'Unità (pulizia, cura, attrezzature...)?	☐	☐	☐	☐	☐
5	Come valuta l'adeguatezza e la fruibilità degli spazi verdi/esterni?	☐	☐	☐	☐	☐
6	Come valuta la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza...)?	☐	☐	☐	☐	☐
7	Come valuta la relazione della Sua famiglia con la Portineria (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	☐	☐	☐	☐	☐
8	Come valuta la relazione della Sua famiglia con il Centralino (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	☐	☐	☐	☐	☐
9	Come valuta l'adeguatezza del parcheggio dell'Ente:					
*	Interno?	☐	☐	☐	☐	☐
*	Esterno?	☐	☐	☐	☐	☐
10	Come valuta l'immagine complessiva della Fondazione?	☐	☐	☐	☐	☐

B	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	1	2	3	4	0
1	Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a :					
*	l'organizzazione della vita dell'Unità (orari, attività ...)?	☐	☐	☐	☐	☐
*	le diverse attività che si svolgono all'interno dell'Unità e dell'Ente?	☐	☐	☐	☐	☐
*	lo stato di salute del Suo familiare?	☐	☐	☐	☐	☐
*	le questioni amministrative (rette, pagamenti, ...)?	☐	☐	☐	☐	☐
2	Ha preso visione del Programma Individualizzato di Intervento steso per il Suo familiare?	☐	SI		☐	NO

C	QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI NELL'UNITA'	1	2	3	4	0
1	Se è in grado di rilevarlo, rispetto alla relazione con il personale dell'Unità come valuta:					
*	la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?	☐	☐	☐	☐	☐
*	la relazione della Sua famiglia con il personale dell'Unità?	☐	☐	☐	☐	☐
2	Se è in grado di rilevarlo, come valuta il clima e l'atmosfera dell'Unità?	☐	☐	☐	☐	☐
3	E' a conoscenza della presenza di volontari all'interno dell'Unità?	☐	SI		☐	NO
*	Se sì, come valuta la qualità della relazione di utenti e familiari con i volontari?	☐	☐	☐	☐	☐
4	Ritiene che l'atteggiamento del personale dell'Unità sia professionale e cortese?	☐	☐	☐	☐	☐
5	Ritiene che, a volte, il comportamento degli altri ospiti dell'Unità sia disturbante?	☐	SI	☐	NO	☐

D PROCESSI COMUNICATIVI		1	2	3	4		0
1	Ritiene di potersi fidare della Fondazione ISF?	☐	SI	☐	NO		
*	Se sì, come valuta la fiducia nei confronti della Fondazione?	☐	☐	☐	☐		☐
2	L'équipe provvede ad aggiornarLa in merito ai Piani di Intervento?	☐	☐	☐	☐		☐
3	All'interno dell'Unità ha potuto individuare le figure professionali cui rivolgersi per avere informazioni in merito alle diverse problematiche?	☐	☐	☐	☐		☐
4	Ritiene che siano messi a disposizione dei familiari sufficienti spazi di confronto per conoscere e capire modalità di intervento, iniziative e attività promosse dall'Unità?	☐	☐	☐	☐		☐
5	Se è in grado di rilevarlo , ritiene che l'assistenza ricevuta dal Suo familiare sia adeguata ai bisogni?	☐	☐	☐	☐		☐

E QUALITA' DELLE CURE		1	2	3	4		0
1	Come valuta la qualità dell'assistenza medica fornita al Suo familiare (disponibilità, chiarezza delle informazioni....)?	☐	☐	☐	☐		☐
2	Come valuta la qualità dell'assistenza infermieristica fornita al Suo familiare (disponibilità, chiarezza delle informazioni....)?	☐	☐	☐	☐		☐
3	Se è in grado di rilevarlo , come valuta la qualità delle cure igieniche garantite al Suo familiare?	☐	☐	☐	☐		☐
4	Come valuta la cura della persona (parrucchiere, manicure....)?	☐	☐	☐	☐		☐
5	Come valuta l'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del Suo familiare?	☐	☐	☐	☐		☐
6	Se è in grado di rilevarlo , come valuta la qualità del cibo?	☐	☐	☐	☐		☐
7	Come valuta la qualità della mobilitazione e delle attività motorie fornite al Suo familiare?	☐	☐	☐	☐		☐
8	Come valuta l'attenzione del personale a garantire nella quotidianità:						
*	Se è in grado di rilevarlo , la riservatezza del Suo familiare?	☐	☐	☐	☐		☐
*	Se è in grado di rilevarlo , il rispetto del pudore del Suo familiare durante l'assistenza?	☐	☐	☐	☐		☐
*	Se è in grado di rilevarlo , il rispetto dei tempi personali del Suo familiare?	☐	☐	☐	☐		☐
*	Se è in grado di rilevarlo , il rispetto delle abitudini del Suo familiare?	☐	☐	☐	☐		☐
9	Se è in grado di rilevarlo , come valuta l'adeguatezza della vigilanza e custodia del Suo familiare?	☐	☐	☐	☐		☐
10	Come valuta il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle decisioni sanitario-assistenziali che riguardano il Suo familiare?	☐	☐	☐	☐		☐
11	Come valuta il livello di pulizia e di cura :						
*	degli indumenti del Suo familiare?	☐	☐	☐	☐		☐
*	se è in grado di rilevarlo , della biancheria dell'Unità (tovaglie, lenzuola....)?	☐	☐	☐	☐		☐
12	Come valuta l'organizzazione del tempo e delle attività proposte al Suo familiare:						
*	attività ricreative e feste	☐	☐	☐	☐		☐
*	attività di uscita all'esterno	☐	☐	☐	☐		☐

F QUALITA' TRASPORTI		1	2	3	4		0
1	Se il Suo familiare frequenta una struttura diurna come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del Centro?	☐	☐	☐	☐		☐

G QUALITA' COMPLESSIVA DELL'UNITA' Qual è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito 		<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C												
D	E	F												
G	H	I												
L	M	N												
Qual è l'aspetto dell'Unità che ritiene più negativo e meno gradito 		<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C												
D	E	F												
G	H	I												
L	M	N												

ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI 		<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C												
D	E	F												
G	H	I												
L	M	N												

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE