



CARTA DEI SERVIZI
RESIDENZIALITA' LEGGERA PER
RELIGIOSI
ANNO 2018

Sede Legale: P.zza Mons. Moneta 1 – 20090 CESANO BOSCONO (MI)
Tel. 02/45.677.741 – 848 Fax 02/45.677.309

Emessa il 4.1.2018

La definizione e la pubblicazione delle carte dei servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Prescritte, per la Residenzialità Assistita per Religiosi, con DGR 2942 del 19 Dicembre 2014, 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	Accesso alle prestazioni
4	Requisiti strutturali
5	Fasi di attivazione per le misure a contratto
6	Interventi previsti
7	Tariffe applicate
8	Modalità di erogazione del servizio
9	Calendario e orari di apertura
10	Ristorazione
11	Codice etico
12	Accesso alla documentazione amministrativa
13	Rilascio delle certificazioni ai fini fiscali
14	Sistema di valutazione della soddisfazione
15	Come raggiungerci

1. DEFINIZIONE

Con la Dgr 2942 del 19 dicembre 2014 Regione Lombardia ha decretato la prosecuzione per tutto il 2017 delle sperimentazioni introdotte con il decreto 856/2013 come provvedimento attuativo della precedente Dgr 116/2013, “Nuove forme di interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili”.

Con Dgr 4086/2015 sono state fornite indicazioni per la stabilizzazione delle azioni innovative ai sensi della DGR 3363/2015 relativamente all’area “Residenzialità per religiosi”

La Fondazione aderisce alla misura socioassistenziale prevista per religiosi: “Residenzialità assistita per religiosi”.

Il servizio, attivo dal novembre 2014 a seguito di specifica convenzione con Fondazione Opera Aiuto Fraterno, è in attesa di stipula di contratto con l’ATS Milano Città Metropolitana ai sensi della citata Dgr 4086/2015.

2. FINALITA’ E OBIETTIVI

La finalità è “ prendersi cura “ della persona fragile, non assistibile a domicilio, in un’ottica di mantenimento e miglioramento del benessere e della qualità della vita all’interno di un contesto specificamente dedicato a religiosi anziani.

Gli interventi avvengono nel rispetto della dignità, libertà e dei diritti fondamentali della persona e sono assicurati da operatori di elevata professionalità, debitamente formati e aggiornati, ciascuno per le proprie competenze.

Le prestazioni previste vengono erogate a fronte di un voucher, con definizione di un profilo assistenziale, assegnato in esito alla valutazione multidimensionale dell’ATS territorialmente competente.

3. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Possono accedere alle misure di cui al citato provvedimento religiosi e religiose anziani della Diocesi di Milano con bisogno di assistenza continuativa in un contesto di vita comunitaria. L’attivazione avviene a seguito di valutazione dell’ATS competente. In attesa di formalizzazione del contratto con ATS Milano città Metropolitana, l’accesso avviene in forma diretta sulla base della valutazione di idoneità da parte dell’equipe dell’unità S.Vincenzo.

4. REQUISITI STRUTTURALI

Gli interventi in Regime di Residenzialità Leggera per religiosi, vengono attuati presso l'edificio S.Vincenzo, precedentemente autorizzato in via definitiva con Determina dell'ATS Mi1 n.600 del 12 dicembre 2008 come U.O. di Riabilitazione di Mantenimento. La struttura è in possesso dei requisiti strutturali definiti con Dgr 4086/2015.

5. FASI D'ATTIVAZIONE PER LE MISURE A CONTRATTO

L'accesso alla misura avviene a seguito di valutazione da parte dell'ATS territorialmente competente. La valutazione del livello di intensità del bisogno della persona per la quale è richiesto l'accesso, è effettuata mediante la scheda di orientamento definita dalla Dgr 4086/2015. Non possono accedere alla misura utenti con gravi compromissioni d'organo/sistema che ne mettano a repentaglio la sopravvivenza.

La valutazione evidenzia tre diversi livelli di intensità del bisogno cui corrispondono un voucher e uno standard assistenziale specifico:

1. profilo a bassa intensità: voucher € 10,00/die a fronte di 200 minuti di assistenza settimanale;
2. profilo a media intensità: voucher € 18,00/die a fronte di 300 minuti di assistenza settimanale;
3. profilo ad alta intensità: voucher € 24,00/die a fronte di 400 minuti di assistenza settimanale.

L'ATS di residenza della persona è responsabile della stesura del Progetto Individuale sulla base del quale Fondazione Sacra Famiglia definisce, in accordo con il beneficiario, il PAI fissando gli obiettivi da conseguire, il percorso di sostegno e di assistenza, i possibili interventi da attivare, gli attori coinvolti, le modalità e i tempi di verifica.

6. INTERVENTI PREVISTI

Si prevedono interventi di natura sociosanitaria riconducibili a:

- prestazioni di assistenza definite nel PAI;
- prestazioni infermieristiche di base;
- prestazioni di carattere educativo/animativo;
- prestazioni mediche;

Altri servizi

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dalla RSA si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini.

Il responsabile di Unità controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.

Servizio religioso

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

Servizio Volontariato e Servizio Civile

La Fondazione promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività animative, ricreative e culturale dedicate ai propri assistiti.

Presso la Sede di Cesano Boscone è istituito un Servizio Volontariato che accoglie le richieste di coloro che vogliono proporsi e coordina tutte le forme di volontariato, sia di singole persone che di gruppi o associazioni, che operano nell'ente.

Il Servizio Volontariato coordina anche i giovani del Servizio Civile che, per l'anno in corso, sono inseriti in nuovi progetti da sviluppare nella sede e nelle Filiali della Fondazione.

Anche i giovani, come i volontari, in base al progetto prescelto, partecipano alla realizzazione di attività culturali, sportive, animative e di socializzazione nei contesti territoriali individuati, con affiancamento al personale dedicato.

Nella RSA sono presenti volontari sia in forma singola che associata.

Ogni Unità della Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nella Unità stessa.

7. TARIFFE APPLICATE

Le tariffe giornaliere applicate, per il servizio residenziale, a carico dell'utente/famiglia viene determinata da Fondazione Istituto Sacra Famiglia in accordo con Fondazione Opera Aiuto Fraterno:

TARIFFE APPLICATE DALL'1.01.2017 (al netto del Voucher assegnato)	
TARIFFA GIORNALIERA DI COMPARTICIPAZIONE PER RESIDENZIALITA' LEGGERA PROFILO A BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE	€ 85,00
TARIFFA GIORNALIERA DI COMPARTICIPAZIONE PER RESIDENZIALITA' LEGGERA PROFILO A MEDIA/ALTA INTENSITA' ASSISTENZIALE	€ 99,00

Tutti i servizi erogati nella Struttura sono compresi nella tariffe applicate, ad eccezione delle visite mediche specialistiche non coperte da eventuali codici di esenzione e di eventuali trasferimenti non di emergenza (es. per visite di controllo ospedaliere). Il servizio di trasporto per accesso ed uscita presso la struttura non sono compresi nella retta.

8. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'equipe multi professionale messa a disposizione dalla nostra Fondazione per il servizio Residenziale è così costituita:

- Medico
- Infermiere professionale
- Terapista della riabilitazione
- Educatore
- Assistente Sociale
- A.S./OSS

L'Ente propone, per un'efficace presa in carico dell'Ospite, la metodologia del "CASE MANAGEMENT":

Il CASE MANAGER, coordinatore del caso, è il responsabile dell'unità d'offerta cui compete di pianificare gli interventi necessari al soddisfacimento dei bisogni identificati, coinvolgendo l'equipe multidisciplinare a sua disposizione, secondo un mix personalizzato.

Piano di Assistenza Individuale

In base alla valutazione multidimensionale verrà stilato un Piano di Assistenza che specificherà:

- Bisogni/Problemi rilevati
- Obiettivi
- Interventi/Azioni proposti

- Frequenza intervento/azione
- Figure coinvolte
- Indicatore di verifica
- Tempi di attuazione

Condivisione P.A.I.

Sarà compito del CASE MANAGER condividere il PAI con l'Utente/Famiglia.

Eventuali variazioni, rispetto al P.I. proposto, dovranno essere comunicate all'ATS per una rivalutazione dello stesso.

Il progetto individuale, che deve essere condiviso con la persona, deve indicare, tra l'altro, i minuti assistenziali che devono essere garantiti ed il valore del voucher.

9. CALENDARIO E ORARI DI APERTURA

La struttura garantisce l'apertura per tutti i giorni dell'anno.

Gli anziani ospitati possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata festivi compresi. E' comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali.

In caso di particolare necessità, è possibile la permanenza del familiare durante le ore notturne, previa autorizzazione del Responsabile di Unità.

10. RISTORAZIONE

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio di dietologia presente in Fondazione nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e dietetici.

Presso la Fondazione è costituita una Commissione Mensa che ha il compito di:

- vigilare sul buon funzionamento del servizio prestato e sulla rispondenza dello stesso alle necessità degli assistiti;
- segnalare eventuali disfunzioni o criticità;
- suggerire cambiamenti innovativi per una maggiore efficienza del servizio.

I parenti che intendano assistere i loro cari durante i pasti possono accordarsi con il Responsabile dell'Unità.

11. CODICE ETICO

Come previsto dalla 2569/2014, 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.

12. ACCESSO 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 relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

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

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

13. RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI 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 (nel periodo aprile-maggio), 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.

14. 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

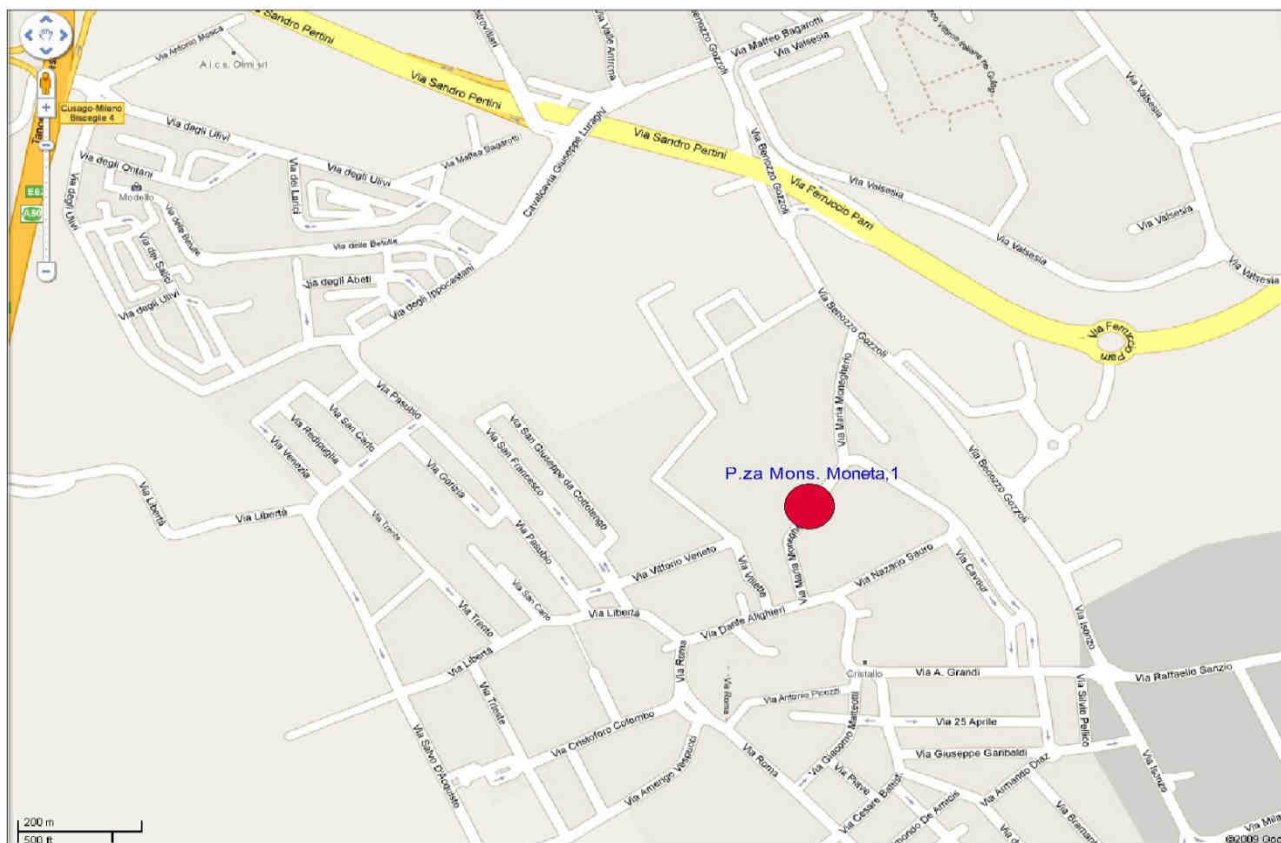
Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.

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.

15. COME RAGGIUNGERCI

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA
Piazza M. Moneta 1
20090 Cesano Boscone (MI)
CESANO BOSCONO



Come arrivare

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

- in automobile:


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


- con i mezzi pubblici:


- con i mezzi pubblici:

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

ALLEGATI

 menù tipo

 modulo segnalazioni

 questionario tipo per rilevazione soddisfazione
(**da non compilare**)

ISTITUTO SACRA FAMIGLIA
Menù Tipo 08/01/18 al 14/01/18 - 1a settimana

Lunedì 08	Pasta al pesto Merluzzo* olio , limone e prezzemolo (Merluzzo* panato A) Fagiolini* all'olio	Pasta e ceci* Taleggio (Salame A) Carote* agli aromi (Verza Brasata A)
Martedì 09	Ravioli di magro* al burro e salvia Frittata al formaggio(Uova sode A) Tris di verdure*	Minestra di verdure * con riso (con pasta A) Cosce di pollo* (Petto di pollo al limone *A) Insalata verde e mais (Cavolfiori * A)
Mercoledì 10	Spaghetti al pomodoro Bruscitt Polenta (Spinaci * all'olio A)	Zuppa di cereali* Ricotta (Praga A) Finocchi gratinati con besciamella * (Cavolini di bruxelles * A)
Giovedì 11	Risotto al fumo Arrostito di tacchino * agli aromi Erbette* al forno con cipolle (Piselli *A)	Crema di carote* con pasta Pizza alle verdure* (Brie A) Zucchine trifolate* (Broccoli *A)
Venerdì 12	Pasta pomodoro e ricotta Spada* gratinato (Tonno A) Insalata mista (Finocchi * A)	Raviolini* in brodo Pasticcio di patate con besciamella e prosciutto Fagiolini *all'olio
Sabato 13	Crespelle* Polpettine al vino bianco* Zucchine* al forno	Pasta al pomodoro (Minestrone* con pasta A) Platessa olio,limone e prezzemolo (Bastoncini di pesce * A) Patate prezzemolate* (Fagioli in insalata A)
Domenica 14	Gnocchi al pomodoro e verdure* Arrostito di vitello al forno con olive Spinaci gratinati* Torta da forno	Riso e prezzemolo Spalmabile (Bresaola A) Fagiolini (Insalata mista A)
Piatti fissi	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / fagiolini lessi Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / carote lesse Frutta fresca

gli alimenti con * possono contenere prodotti congelati e/o surgelati

ISTITUTOSACRA FAMIGLIA
Menù dal 15/01/18 al 21/01/18 - 2a settimana

Lunedì 15	Risotto ai fagioli Scorfano* alla pizzaiola (Scorfano gratinato * A) Zucchine *	Minestrone* con pasta Prosciutto crudo (Primosale A) Carote saltate *
Martedì 16	Pasta ai broccoli * Brasato Polenta (Bis di Verdure miste *A)	Pasta al pomodoro (Pasta e patate* A) Pasticcio di patate e formaggio Insalata mista (fagiolini *A)
Mercoledì 17	Pasta al ragu' * Frittata alle zucchine * (Uova sode A) Piselli * (Erbette *A)	Passato di verdura* con pasta Cosce di pollo *(Nuggets di pollo * A) Carote julienne (Cavolini di bruxelles*A)
Giovedì 18	Spaghetti con pomodoro e basilico Arrosto di tacchino * alle olive Purea di patate (Broccoli *A)	Crema di carote* con crostini (con pasta A) Pizza margherita* (Salisburgo A) Cavolfiori *
Venerdì 19	Pasta al pesto e fagiolini *(Cannelloni * per Sormani e Centri Diurni) Striscioline di totano* gratinate (Bocconcini di merluzzo* A) Spinaci *	Pasta e lenticchie Porchetta calda (Praga A) Insalata mista (Fagiolini all'olio * A)
Sabato 20	Risotto ai formaggi Wurstel al forno (Hamburger di lonza *con salsa A) Finocchi freschi all'olio e aromi	Raviolini in brodo* Tonno Fagioli in insalata (Broccoli * A)
Domenica 21	Cannelloni* Arrosto di vitello agli aromi Patate al forno * (Erbette* A) Crem Caramel	Minestrone* con riso (con pasta A) Caprino (Zola A) Zucchine * saltate con cipolla
Piatti fissi	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / zucchine lesse Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata /carote lesse Frutta fresca

gli alimenti con * possono contenere prodotti congelati e/o surgelati

ISTITUTOSACRA FAMIGLIA
Menù dal 22/01/18 al 28/01/18 - 3a settimana

Lunedì 22	Pasta alla zafferano e pancetta Cosce di pollo (Cordon bleu A) * Fagiolini* all'olio	Zuppa di cereali e verdure * Merluzzo alla mugnaia* (Merluzzo gratinato* A) Finocchi freschi aglio e prezzemolo (Carote all'olio * A)
Martedì 23	Risotto alla parmigiana Scaloppina di tacchino con funghi Erbe* all'olio*	Crema di cannellini con pasta Mozzarella (Prosciutto cotto A) Tris di verdure
Mercoledì 24	Tagliatelle al pomodoro Frittata alle cipolle (Uova sode A) Broccoli *	Raviolini* in brodo Polpettone con salsa al curry Zucchine trifolate*(Verza brasata A)
Giovedì 25	Gnocchi alla romana gratinati con formaggio Arrosto di vitello agli aromi Carote e piselli * Torta da forno (per Sormani e centri diurni) e dolce frullato per frullati	Passato di verdura * con crostini (con pasta) Pizza al prosciutto (Pasticcio di patate A) Insalata verde (Cavolini di bruxelles *A)
Venerdì 26	Spaghetti al ragu' di mare* Scorfano* gratinato con capperi (Scorfano alle erbe aromatiche * A) Spinaci *	Pasta al pomodoro (Crema di carote* con pasta A) Robiola (Bologna A) Fagiolini *
Sabato 27	Ravioli di carne al pomodoro* Arrosto di lonza * alla salvia Zucchine al forno*	Stracciatella con pasta Torta salata* Verdure miste*
Domenica 28	Risotto ai funghi Polpettine * al pomodoro Insalata mista (Finocchi freschi con burro e grana A) Torta da forno	Minestrone* con orzo Tonno (Speck A) Patate prezzemolate* (Carote al forno *A)
Piatti fissi	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lessato Purè / insalata /fagiolini lessi Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lessato Purè / insalata /carote lesse Frutta fresca

gli alimenti con * possono contenere prodotti congelati e/o surgelati

ISTITUTO SACRA FAMIGLIA
Menù dal 29/01/18 al 04/02/18 - 4a settimana

Lunedì 29	Pasta al ragu' di verdure* Merluzzo panato* (Tonno all'olio A) Cavolfiori all'olio*	Pasta e fagioli* Cosce di pollo * (Tacchino caldo * A) Zucchine trifolate
Martedì 30	Pasta alla puttanesca Zola (Primosale A) Polenta (Coste *A)	Raviolini in brodo * Bollito misto* in salsa verde Insalata mista (Fagiolini* A)
Mercoledì 31	Risotto agli aromi Frittata alle patate (Uova sode A) Spinaci*	Zuppa contadina con pasta* Praga (Caprino A) Finocchi freschi aglio e prezzemolo
Giovedì 01	Pasta al pesto e fagiolini * Arrostito di tacchino caldo al limone e prezzemolo Broccoli*	Crema di carote * con crostini (Crema di carote * con pasta A) Pizza margherita (Polenta farcita A) Zucchine *
Venerdì 02	Spaghetti alla marinara* (Lasagne* per centri diurni e Sormani) Scaloppine di lonza * al vino bianco Insalata verde (Crauti A)	Pasta al pomodoro (Minestrone * con pasta A) Verdesca capperi e olive * (Verdesca panata * A) Finocchi freschi gratinati (Carote all'olio * A)
Sabato 03	Risotto allo zafferano Bruscitt * Patate al forno *(Fagiolini all'olio* A)	Crema di piselli* con crostini (con pasta A) Torta Pasqualina Bis di verdure * (Cavolini di bruxelles *A)
Domenica 04	Lasagna alla bolognese* Arrostito di vitello al forno Carote julienne (Piselli al burro * A) Panna cotta	Minestra d'orzo * Spalmabile (Coppa A) Zucchine * all'olio
Piatti fissi	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lessato Purè / insalata / zucchine lesse Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lessato Purè / insalata / carote lesse Frutta fresca

gli alimenti con * possono contenere prodotti congelati e/o surgelati



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 Generale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Alla Cortese attenzione
del Direttore Generale

Il/la Sottoscritto/a

Utente dell'Unità

(oppure) grado di parentela

del/della Sig./Sig.ra

degente presso l'Unità Operativa

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

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

data

firma

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

data

firma

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?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	l'adeguatezza e la gradevolezza di arredi e colori?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	l'adeguatezza dell'illuminazione, della temperatura, della ventilazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	gli spazi dedicati a parenti e amici?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	la personalizzazione dell'ambiente (foto, oggetti personali...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Se è in grado di rilevarlo , come valuta la disponibilità, l'accessibilità e la pulizia dei servizi igienici?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Come valuta la segnaletica di orientamento interna all'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Come valuta gli spazi esterni all'Unità (pulizia, cura, attrezzature...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Come valuta l'adeguatezza e la fruibilità degli spazi verdi/esterni?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Come valuta la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Come valuta la relazione della Sua famiglia con la Portineria (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Come valuta la relazione della Sua famiglia con il Centralino (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Come valuta l'adeguatezza del parcheggio dell'Ente:					
*	Interno?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Esterno?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Come valuta l'immagine complessiva della Fondazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 ...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le diverse attività che si svolgono all'interno dell'Unità e dell'Ente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	lo stato di salute del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le questioni amministrative (rette, pagamenti, ...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Ha preso visione del Programma Individualizzato di Intervento steso per il Suo familiare?	<input type="radio"/>	SI		<input type="radio"/>	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?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	la relazione della Sua famiglia con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Se è in grado di rilevarlo , come valuta il clima e l'atmosfera dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	E' a conoscenza della presenza di volontari all'interno dell'Unità?	<input type="radio"/>	SI		<input type="radio"/>	NO
*	Se si, come valuta la qualità della relazione di utenti e familiari con i volontari?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Ritiene che l'atteggiamento del personale dell'Unità sia professionale e cortese?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Ritiene che, a volte, il comportamento degli altri ospiti dell'Unità sia disturbante?	<input type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO	<input type="radio"/>

D PROCESSI COMUNICATIVI		1	2	3	4	0
1	Ritiene di potersi fidare della Fondazione ISF?	<input type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO	
*	Se sì, come valuta la fiducia nei confronti della Fondazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	L'équipe provvede ad aggiornarLa in merito ai Piani di Intervento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	All'interno dell'Unità ha potuto individuare le figure professionali cui rivolgersi per avere informazioni in merito alle diverse problematiche?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Se è in grado di rilevarlo , ritiene che l'assistenza ricevuta dal Suo familiare sia adeguata ai bisogni?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Come valuta la qualità dell'assistenza infermieristica fornita al Suo familiare (disponibilità, chiarezza delle informazioni...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Se è in grado di rilevarlo , come valuta la qualità delle cure igieniche garantite al Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Come valuta la cura della persona (parrucchiere, manicure...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Come valuta l'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Se è in grado di rilevarlo , come valuta la qualità del cibo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Come valuta la qualità della mobilitazione e delle attività motorie fornite al Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Come valuta l'attenzione del personale a garantire nella quotidianità:					
*	Se è in grado di rilevarlo , la riservatezza del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Se è in grado di rilevarlo , il rispetto del pudore del Suo familiare durante l'assistenza?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Se è in grado di rilevarlo , il rispetto dei tempi personali del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Se è in grado di rilevarlo , il rispetto delle abitudini del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Se è in grado di rilevarlo , come valuta l'adeguatezza della vigilanza e custodia del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Come valuta il livello di pulizia e di cura :					
*	degli indumenti del Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	se è in grado di rilevarlo , della biancheria dell'Unità (tovaglie, lenzuola...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Come valuta l'organizzazione del tempo e delle attività proposte al Suo familiare:					
*	attività ricreative e feste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	attività di uscita all'esterno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

G QUALITA' COMPLESSIVA DELL'UNITA'													
Qual è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito	<input type="text"/>												
	<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	<input type="text"/>												
	<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													
<input type="text"/>	<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