

Rho, 02/01/2017

CARTA DEI SERVIZI
RSA APERTA
(Edizione 2017)

SOMMARIO:

- 1. MISSIONE E OBIETTIVI**
- 2. DOVE SIAMO**
- 3. COME ARRIVARE**
- 4. MODALITA' DI ACCESSO con buono (voucher ASST) ed in regime privatistico**
- 5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**
- 6. SEGNALAZIONI E CUSTOMER SATISFACTION (Ufficio URP)**
- 7. TUTELA DELLA PRIVACY**
- 8. MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI**

-I-

1. MISSIONE E OBIETTIVI

La Fondazione Giuseppe Restelli ONLUS a norma di statuto svolge attività assistenziale, socio sanitaria e di beneficenza, incentivando iniziative atte a soddisfare i bisogni di quanti si trovano in condizione di salute precaria, di emarginazione, di sofferenza e solitudine sociale.

La “RSA APERTA” è fra le varie proposte promosse da Regione Lombardia al fine di meglio tutelare le persone - e le loro famiglie - che presentano particolari fragilità nell’ambito delle demenze, e per la quale la Fondazione G. Restelli onlus si sente particolarmente sensibile e coinvolta.

Nel rispetto quindi degli standar gestionali previsti dalla Regione Lombardia (DGR 113 e 856/2013) i principali servizi offerti dalla Fondazione G. Restelli onlus nell’ambito della RSA APERTA e LEGGERA sono tutte le prestazioni atte a comporre i pacchetti a diversa intensità assistenziale (profili) che meglio rispondono ai bisogni delle persona:

- **Profilo 1:** *bassa intensità assistenziale (valutazione semplice, intervento di singoli professionisti, integrazione del lavoro assistenziale, care management leggero);*
- **Profilo 2:** *media intensità assistenziale (valutazione complessa, maggiore integrazione multiprofessionale e multidimensionale, addestramento caregiver per es. per le attività della vita quotidiana e la gestione dei disturbi del comportamento, riabilitazione cognitiva e combinata, attività care management a media-alta intensità);*
- **Profilo 3:** *alta intensità assistenziale (valutazione complessa, prestazioni di lunga durata a diverso mix professionale, integrazione con altri servizi sociali, sociosanitari e sanitari, addestramento caregiver per es. per le attività della vita quotidiana e la gestione dei disturbi del comportamento e sostegno al caregiver, riabilitazione cognitiva e combinata, care management intenso).*

I diversi profili corrispondono a diverso monte ore mensile e differenti professionalità coinvolte, consultabili sul sito della Regione Lombardia.

Le varie iniziative si concretizzano con l’emissione di un voucher mensile della durata di sei mesi prorogabili ed è usufruibile da:

- *Persone affette da Alzheimer con diagnosi certificata dalla Unità di Valutazione Alzheimer;*
- *Persone affette da Alzheimer con diagnosi certificata dal medico specialista neurologo/geriatra operante in strutture accreditate;*
- *Persone affette da altra forma di demenza con diagnosi certificata dal medico specialista neurologo/geriatra operante in struttura accreditata;*
- *Persone affette da patologie psicogeriatriche.*

OBIETTIVI

RSA APERTA E LEGGERA: una rete di servizi a supporto della persona e della famiglia nella gestione dei bisogni sia al proprio domicilio che all'interno delle strutture con eventuali momenti ricreativi, supporto tutelare nelle attività della vita quotidiana, ecc.). L'obiettivo è quindi facilitare il più possibile e in maniera adeguata la permanenza dell'assistito al proprio domicilio

2. DOVE SIAMO

Fondazione Giuseppe Restelli O.N.L.U.S

Sede legale

Via Carroccio 1 – 20017 Rho (Mi)
info@fondazionerestelli.it

Sede operativa - per informazioni e servizi

- via Cadorna, 65 - 20017 Rho (Mi)

tel. centralino 02 930 20 80 - fax 02 935 04 255

e mail: voucherfr@gmail.com sito internet: www.fondazionerestelli.it

Il servizio di Segreteria ADI – RSA APERTA E LEGGERA ha il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30. Il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.30.

Il centralino telefonico per le eventuali segnalazioni, è in funzione fino alle ore 20.00 tutti i giorni.

Il centralino telefonico per le eventuali comunicazioni urgenti, è in funzione fino alle ore 20.00 tutti i giorni.

3. COME ARRIVARE

La Fondazione Giuseppe Restelli ONLUS è ubicata a Rho nella zona tra la S.S. del Sempione e l'Ospedale di Rho e si può raggiungere nei seguenti modi:

-Treno: la Stazione F.S. di Rho si trova sulle linee ferroviarie

Milano-Torino

Milano-Domodossola.

La fermata dei treni regionali Treno nord che servono le direttrici Domodossola, Arona, Milano Porta Garibaldi, Porto Ceresio è servita dai convogli delle linee suburbane S5 e S6

-Metropolitana: fermata Rho-Fiera linea rossa MM1 e quindi treno per Rho e quindi autobus urbano

-Autobus: un servizio di autobus cittadino collega la stazione F.S. con la Fondazione (partenza piazza della Libertà di fronte alla stazione ferroviaria, arrivo via Cadorna, a 100 m. dalla Fondazione)

-Autolinee Movibus: partenza linea Z61 e Z606 da Milano Molino Dorino MM 1, arrivo a Rho (MI) c.so Europa angolo via Cadorna a 300 m. dalla Fondazione.

-Automobile:

autostrada Milano – Torino uscita Rho

autostrada Milano – Laghi uscita Lainate

Tangenziale Ovest - uscita Rho/Fiera Milano.

4. MODALITA' DI ACCESSO

Per accedere al servizio:

- 1) *presentare domanda al Distretto ASST di competenza (non è necessaria la prescrizione del MMG)*
- 2) *scegliere la struttura da cui farsi assistere*
- 3) *entro 15 giorni la ASST predispose il progetto individuale*
- 4) *entro 5 giorni lavorativi la RSA scelta definisce con la famiglia il piano assistenziale individuale (PAI) le cui finalità sono:*
 - *permettere alla persona di esprimere la propria individualità, supportando le abilità residue;*
 - supportare l'autonomia della persona dove questa viene meno, valutandone le aree di maggiore necessità;*
 - *cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;*
 - facilitare la socializzazione e la comunicazione efficace della persona; ridurre le situazioni stressanti per la persona mediante una corretta interpretazione dei suoi bisogni;*
 - supportare ed aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare a domicilio, fornendo consigli suggerimenti e dando informazioni chiare e specifiche sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare e, infine, agevolando, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.*

Il P.A.I. presso la Fondazione G. Restelli onlus si struttura con riunioni di équipe durante le quali vengono discussi i casi, con la finalità di predisporre un piano di assistenza multidisciplinare e l'obiettivo di trovare la migliore strategia per l'utente.

Le differenti figure professionali che a vario titolo entrano in contatto con l'utenza sono riconoscibili attraverso un cartellino identificativo che riporta nome, cognome, foto dell'operatore e qualifica professionale.

Le prestazioni che concorrono a costituire i diversi pacchetti e che costituiscono il Piano Assistenziale Individuale (PAI) sono:

- visita specialistica geriatrica e neurologica*
- valutazioni multidimensionali semplici e complesse multiprofessionali*
- prestazioni infermieristiche*
- prestazioni di carattere tutelare (igiene personale, bagno assistito, aiuto all'alimentazione ed all'abbigliamento, sostegno nelle attività della vita quotidiana)*
- attività di riabilitazione*
- attività di musicoterapia*
- attività animative/educative*
- counselling e sostegno al caregiver*
- care management.*

E' prevista la possibilità nel caso in cui il voucher non coprisse economicamente la spesa legata alle complete esigenze dell'utente di usufruire di servizi in regime privatistico concordati con la Direzione

Il corrispettivo servizio erogato è stabilito da un tariffario sulla base del quale verrà formulato un preventivo (vedi all. 8)

Al termine delle prestazioni sarà emessa fattura, con possibilità di utilizzo in sede di dichiarazione fiscale.

Per informazioni e richieste di accesso ai servizi contattare la Segreteria del Servizio di via Cadorna, 65 – 20017 Rho (MI) al seguente numero telefonico 02 930 20 80 – fax 02 935 04 255

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30 Il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.30.

Il centralino telefonico (tel. 02 9302080) della Fondazione G. Restelli, per urgenze è in funzione fino alle ore 20.00 tutti i giorni.

5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

*Il Servizio viene svolto sotto la direzione del responsabile sanitario della Fondazione **Dr.ssa Milena Bianchi**, e si avvale dell'opera di un'équipe composta dalle seguenti figure professionali: medici specialisti, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, psicologo, assistente sociale, educatore, operatori socio sanitari, ausiliari socio assistenziali.*

*Il Servizio che è di natura sociosanitaria viene svolto sotto la direzione del responsabile sanitario della Fondazione Giuseppe Restelli, **Dr.ssa Milena Bianchi** e tiene rigorosamente conto delle indicazioni declinate nel piano individuale (PI) stilato dalla équipe ASST e dal quale viene successivamente elaborato il piano individuale assistenziale (PAI) da parte degli operatori della Fondazione.*

Ogni figura coinvolta nel programma di lavoro dovrà garantire il proprio supporto compatibilmente con i bisogni evidenziati nel PAI; le eventuali variazioni dovranno preventivamente essere concordate con il coordinamento interno che ne farà oggetto di discussione con gli organi di vigilanza.

L'intervento dei singoli operatori si potrebbe sintetizzare come segue:

PERSONALE MEDICO: visite mediche programmate inizio e fine progetto (counseling sanitario paziente/famiglia – stesura documentazione sanitaria – momenti di contatto e confronto con il coordinamento)

PSICOLOGO: visite al domicilio programmate e momenti di confronto interno con il personale coinvolto nei “progetti – stesura documentazione lavoro eseguito (diario clinico, schede di aggiornamento ed eventuali relazioni) – momenti di incontro e confronto con il coordinamento

ASSISTENTE SOCIALE: contatti telefonici con l'utenza e con le famiglie - visite al domicilio con eventuali momenti di confronto con il personale coinvolto nei “progetti” – compilazione schede di aggiornamento diario clinico ed eventuali relazioni - momenti di incontro e confronto con il coordinamento

EDUCATORE/ANIMATORE: visite al domicilio programmate (riabilitazione cognitiva) - confronto interno con il personale coinvolto nel progetto – stesura documentazione del lavoro eseguito (diario clinico e schede di aggiornamento) – momenti di incontro e confronto con il coordinamento

PERSONALE ASA/OSS: visite tutelari al domicilio programmate con assistenza diretta al pz. ed eventuale e momentanea sostituzione del caregiver – stesura documentazione del lavoro eseguito (diario clinico, schede di aggiornamento ed eventuali relazioni) – momenti di incontro e confronto con il coordinamento

PERSONALE INFERMIERISTICO E TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE: visite domiciliari programmate per educazione e addestramento ausili – stesura documentazione del lavoro eseguito (compilazione diari clinici, schede di aggiornamento ed eventuali relazioni).

La presa in carico del paziente di norma avviene personalmente ad opera di un suo familiare, e comunque entro i termini definiti nei requisiti specifici per l'accreditamento del servizio. Tali requisiti prevedono inoltre che l'attivazione della presa in carico.

Il personale addetto alla accettazione ed al coordinamento del servizio procede nella registrazione del nominativo e con il coinvolgimento delle diverse figure professionali interessate alle prestazioni sanitarie richieste, procede all'attivazione.

All'interessato nel corso della prima visita vengono consegnati i seguenti documenti:

- ***Elenco materiale informativo (all. n. 1);***
- ***Organigramma (all. n. 2);***

- **Consenso informato (all. n. 3)**
- **Questionario di gradimento dei servizi (all. n. 4)**
- **Modulo per segnalazioni e reclami (all. n. 5)**
- **Informativa e consenso al trattamento dei dati sensibili D.lgs 196/2003 (all. n. 6)**

Le prestazioni vengono eseguite come indicato nel piano assistenziale individuale (PAI) che tiene conto dei bisogni sanitari, assistenziali e degli obiettivi di cura ed in esso verranno riportati tutti gli interventi assistenziali. Il piano assistenziale individuale (PAI) viene aggiornato con il variare del bisogno di assistenza.

Le prestazioni erogate dagli operatori verranno registrate nel diario sanitario, datate e firmate dagli stessi e controfirmate dall'assistito o da un familiare, amministratore di sostegno, ecc.

La documentazione che riguarda l'assistito (PAI, diario socio sanitario e carta dei servizi) verrà lasciata al domicilio dell'assistito a disposizione degli operatori coinvolti nell'assistenza, che potranno trarne informazioni utili per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali. Sarà cura dell'utente l'adeguata conservazione della documentazione.

Al caregiver verrà offerta adeguata attività di formazione che consente, dopo una prima valutazione da parte dell'operatore, di cogliere e consolidare la potenzialità e le possibili capacità di intervento nella gestione dei bisogni socio-sanitari.

*Qualora si creasse la necessità di un bisogno improvviso da parte dell'utente, è possibile contattare tempestivamente la Segreteria al numero del **centralino 029302080**.*

E' altresì importante che in caso di impossibilità da parte del paziente di usufruire della prestazione in programma, venga preventivamente informata la Segreteria, sempre al numero telefonico sopra indicato.

L'orario di prestazione del servizio al singolo utente non è sempre da intendersi in maniera rigida, in quanto può risentire delle necessità organizzative del servizio stesso.

Le prestazioni sociosanitarie vengono erogate seguendo le indicazioni operative descritte nei protocolli assistenziali approvati dalla direzione sanitaria e definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali, nazionali e regionali, periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione e confronto con il personale.

Al fine inoltre di meglio rispondere alle esigenze dell'utenza, sono previste in collaborazione con il Centro UVA di Passirana (AO G. Salvini) visite mediche programmate

Accesso alla documentazione sociosanitaria: *gli operatori sanitari e non, addetti alla gestione e alla assistenza degli utenti fruitori del servizio, individuati nelle diverse figure professionali (medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, operatori sociosanitari, ausiliari socioassistenziali, educatori, animatori) possono accedere alla documentazione relativa, ciascuno per la propria competenza, e tutti osservando i principi della discrezione e della privacy.*

Il Responsabile ultimo della compilazione: La responsabilità della tenuta e conservazione del FaSAS per il servizio “RSA APERTA” della Fondazione Giuseppe Restelli Onlus viene attribuita al Sig. Zorzo Remigio.

Dimissioni protette

La Fondazione qualora ne ravvisi la necessità, si rende disponibile e si farà carico delle cure domiciliari delle persone che necessitano di assistenza al domicilio a seguito di una dimissione ospedaliera, che verranno segnalati da Enti, Ospedali, Comuni, che hanno predisposto protocolli di continuità di assistenza e l'ASL competente autorizzerà, darà corso e si impegna alla sottoscrizione di protocolli di continuità dell'assistenza.

6. SEGNALAZIONI E CUSTOMER SATISFACTION

Segnalazione e/o reclami

Presso la Fondazione Giuseppe Restelli Onlus è inoltre istituito un Ufficio “Relazione con il Pubblico” a cui far pervenire le segnalazioni di reclami e/o suggerimenti, nonché il questionario di gradimento dei servizi offerti.

L'URP provvede alla raccolta di eventuali segnalazioni di reclami e/o suggerimenti e provvede a fornire risposta entro 30 giorni.

Customer satisfaction (da definire con URP)

Il questionario di gradimento dei servizi offerti, compilato in ogni sua parte ed al termine del servizio, in forma anonima dall'utente o da un familiare potrà essere consegnato in busta chiusa direttamente ai nostri operatori oppure alla segreteria. In alternativa potrà anche essere trasmesso per posta o mail ai seguenti indirizzi : Fondazione Giuseppe Restelli Onlus Via Carroccio n. 1 – 20017 Rho (Mi) – Indirizzo mail: info@fondazionerestelli.it – Fax 02 93504255.

I risultati dei questionari, elaborati ogni anno, rimarranno a disposizione dei portatori di interesse presso la segreteria dell'Ufficio ADI Voucher e inseriti annualmente nella carta dei servizi.

- L'Ufficio Relazioni con il pubblico - URP - osserva i seguenti orari di ricevimento : Martedì dalle ore 09,00 alle ore 12,30 e dalle 14,00 alle ore 17,00 – giovedì dalle ore 09,30 alle ore 13,00 – venerdì dalle ore 09,30 alle 12,00.

7. TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto della Legge 196/03 (Legge sulla privacy) tutti gli operatori preposti al trattamento dei dati per conto della Fondazione, nello svolgimento delle proprie mansioni, assumono il ruolo di incaricati del trattamento e devono attenersi alla scrupolosa osservanza del segreto professionale, essendo espressamente vietato di rivelare a chicchessia o comunque utilizzare qualsiasi informazione di cui sia venuto a conoscenza per motivi di servizio.

Al momento del contatto iniziale viene richiesto all'utente il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali del servizio.

La Fondazione è autorizzata all'uso dei dati personali necessari per il corretto adempimento degli obblighi sanitari, amministrativi e contabili nel rispetto della disciplina del D.lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". (D.P.S della Fondazione Giuseppe Restelli Onlus approvato in data 22.04.2006)

8 .MODALITA' ACCESSO AGLI ATTI

Si riporta quanto previsto dalla normativa vigente: Decreto Legislativo 30 giugno 2003 art. 59 "accesso ai documenti amministrativi". Fatto salvo quanto previsto dall'art. 60, i presupposti, le modalità, i limiti per l'esercizio del diritto di accesso a documenti amministrativi contenenti dati personali, e la relativa tutela giurisdizionale, restano disciplinati dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

Disposizioni per il rilascio di documenti sanitari "Art. 92, comma 2 Cartelle cliniche e altra documentazione sanitaria "eventuali richieste di presa visione o il rilascio di copia della cartella clinica e dell'acclusa scheda di dimissione da parte di soggetti diversi dall'interessato possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta è giustificata dalla documentata necessità. Le persone che potranno ricevere informazioni sono indicate nel modello autorizzativo sottoscritto dal soggetto che acconsente al trattamento dei dati.

Il rilascio della documentazione sanitaria può essere effettuato all'intestatario della documentazione o ad un terzo, con delega firmata dal soggetto cui la documentazione si riferisce.

9. MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutto il personale operante è dotato di un cartellino di riconoscimento riportante la denominazione dell'Ente di appartenenza, con l'indicazione del nome e cognome e la qualifica professionale.

10. CODICE ETICO

Il Codice Etico della Fondazione è consultabile sul sito www.fondazionerestelli.it nella pagina moduli cui si accede dalla homepage.


*Data, 03.01.2017
(Edizione 2017 rev. 1)*

*IL PRESIDENTE
(dr. Angelo Garavaglia)*



-9-

Allegato n.1

 FONDAZIONE GIUSEPPE RESTELLI O.N.L.U.S. – DGR 856/13 RSA/RSD APERTA
MATERIALE INFORMATIVO

Nome e Cognome Utente:

Materiale informativo ricevuto nel corso della prima visita

dall' operatore:.....

- CONSENSO INFORMATO
- CARTA DEI SERVIZI
- MODULO PER SEGNALAZIONE RECLAMI
- QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO;
- INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI D.lgs 196/2003.

Data e firma dell'Utente o di un Familiare.....

Allegato n.2

U.d.O.: RSA Aperta “Sen. Carlo Perini”

In considerazione del fatto che, il servizio dell’U.D.O (unità di offerta) **RSA Aperta** è caratterizzato da una stabilità variabile sia nella presenza degli utenti assistiti e di conseguenza sia nella presenza di operatori, la dotazione del personale del servizio di **RSA Aperta**, è composto da:

- n.1 direttore gestionale
- n.1 responsabile sanitario
- n.1 responsabile sede organizzativa e responsabile ultimo tenuta FASAS

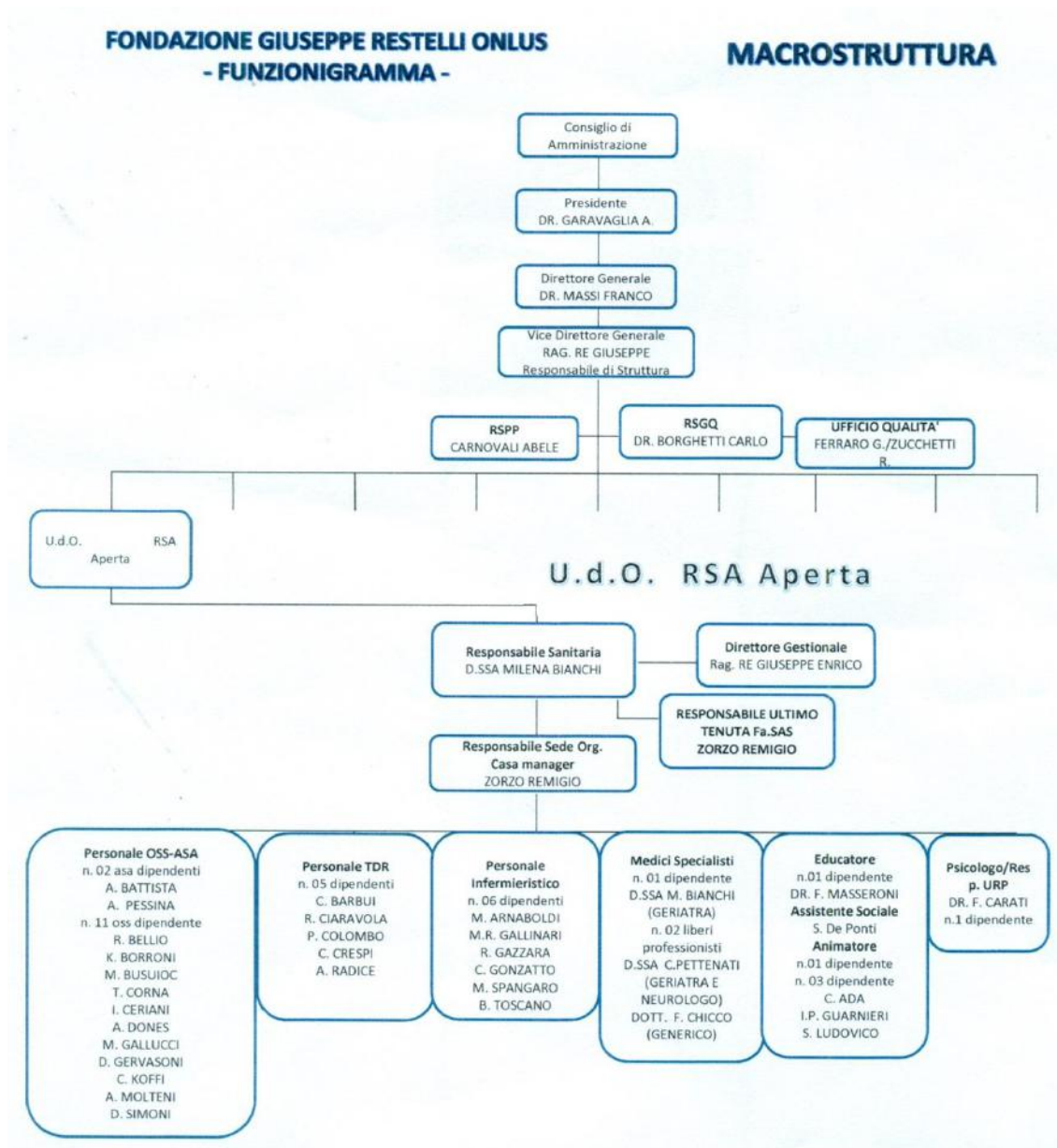
- n. 01 Case manager impiegato parzialmente proveniente da R.S.A.**

- n. 02 medici specialisti di cui uno (geriatra) impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A., uno (geriatra e neurologo) consulente in libera professione**
- n. 01 medico generico in libera professione**
- n. 06 infermiere professionale, impiegato parzialmente provenienti dalla R.S.A.**
- n. 03 animatore professionale impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A.**
- n. 05 fisioterapista/terapista della riabilitazione impiegata parzialmente proveniente da R.S.A.**
- n. 01 psicologo impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A.**

- n.01 assistente sociale impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A.**
- n. 01 educatore impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A.**
- n. 02 A.S.A. impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A.**
- n. 11 O.S.S. impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A.**

Note: Il numero di personale individuato nel dettaglio di cui sopra, corrisponde all’elenco del personale diviso per qualifica e che forma il funzionigramma a cui vengono attribuiti al personale in elenco compiti/funzioni e livello gerarchico di appartenenza. Tale funzionigramma è depositato presso l’ufficio del personale.

Allegato n.2



Allegato n. 3

	<p><u>CONSENSO INFORMATO ALLE CURE E AL</u> <u>TRATTAMENTO DATI SENSIBILI</u> <u>DGR 2942 RSA APERTA</u></p>	
---	---	--

Io sottoscritto _____ nato a _____
il _____ residente a _____ in Via _____

DICHIARO

➤ di essere stato/a informato/a da sulla natura e sulle caratteristiche del programma di Cure Domiciliari (PAI) concordato con il Medico di Medicina Generale

Dott

➤ e che può prevedere:

- terapie farmacologiche mirate al controllo dei sintomi o alla rimozione delle cause di malattia
- altri possibili interventi sanitari (prelievi venosi, medicazioni, infusioni di liquidi, posizionamento del catetere vescicale, gestione accessi venosi centrali e/o periferici etc...) secondo le necessità specifiche che si manifesteranno;
- visite mediche
- Fisioterapia / Educatore
- monitoraggio delle condizioni cliniche con l'ausilio di strumenti non invasivi
- prestazioni assistenziali (igiene della persona ecc.)

di essere stato/a informato/a di poter comunque rifiutare qualsiasi trattamento proposto e di poter interrompere l'assistenza in qualsiasi momento senza obbligo da parte mia di motivare la decisione e senza che questo comporti alcuna perdita della possibilità di continuare ad essere seguito e curato nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale;

- di essere a conoscenza che, anche nel caso delle cure domiciliari, come accade in tutte le discipline sanitarie, i trattamenti non sono esenti da possibili complicazioni, anche se attuati con perizia, diligenza e prudenza;
- di acconsentire al trattamento dei miei dati sanitari da parte dell'ASL Milano 1 e dell'Ente Accreditato per le cure domiciliari che ho liberamente scelto

_____ (Ente accreditato prescelto)

ACCETTO

l'attivazione delle cure domiciliari secondo il programma a me illustrato

Luogo e data

Firma del paziente/genitore (in caso di minore) /tutore

Operatore che ha fornito l'informazione e ricevuto il consenso

_____ (nome in stampatello e qualifica)

_____ (firma)

Soggetto che ha ricevuto l'informazione e accordato il consenso (quando paziente incapace/impossibilitato alla firma)

_____ (nome in stampatello e relazione con l'utente)

_____ (firma)



-13-

Allegato n. 4



Egregio Signor / Gentile Signora

La informiamo che al termine della prestazioni socio sanitarie da noi ricevute, Le verrà richiesta la compilazione di un "Questionario di gradimento" sul nostro operato. Questo perché desideriamo conoscere l'opinione di chi, per sua scelta, ha usufruito delle nostre prestazioni. Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare aspetti critici ed eliminare eventuali disagi del servizio. Le chiediamo il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità sopra dichiarate, ai sensi del decreto legislativo 196/03 sulla privacy. Le siamo grati fin da ora per la collaborazione e per la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Il questionario può essere restituito in busta chiusa al termine delle prestazioni socio sanitarie ricevute direttamente al nostro personale

oppure trasmesso:

-via posta all'indirizzo: Fondazione Giuseppe Restelli Onlus Servizio ADI - Via Carroccio n. 1- 20017 Rho (Mi)

-via posta elettronica all'indirizzo: voucherfr@gmail.com

-via FAX al numero: 02 93504255.

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE RSA APERTA**

Data compilazione _____ <small>(gg/mm/aaaa)</small>	Utente <input type="checkbox"/>	Familiare <input type="checkbox"/>
--	---------------------------------	------------------------------------

Esprima con una x il suo parere di soddisfazione da 1 a 7 (1: scarso – 7: ottimo)

D01 Primo contatto: cortesia e disponibilità	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7		

D02 Tempo di attesa dalla richiesta di intervento al primo accesso	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7		

D03 Rispetto delle prestazioni (accessi) nei giorni concordati	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7		

D04 Richiesta di aiuto per eventuali improvvisi bisogni sanitari	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7		

D05 Riservatezza e preparazione del personale amministrativo (Coordinamento)	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7		

Allegato n. 4

D06 Riservatezza e preparazione del personale socio-sanitario (ASA/OSS – INFERMIERISTICO – FISIOTERAPICO)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

D07 Soddisfazione complessiva della qualità del servizio

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

D08 Consiglierebbe ad altri utenti questo Ente?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Sesso M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Età <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Scolarità: Nessuna <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Scuola obbligo <input type="checkbox"/> Scuola superiore <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Laurea	Nazionalità: Italiana <input type="checkbox"/> Europea <input type="checkbox"/> Extraeuropea <input type="checkbox"/>

COMMENTI/SUGGERIMENTI



Allegato n. 5



ALLEGATO N.4 ALLA CARTA DEI SERVIZI 2016

FONDAZIONE GIUSEPPE RESTELLI
O.N.L.U.S.

Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami

All'Ufficio relazioni con il pubblico

Presentato da

- utente
- congiunto dell'utente Sig./Sig.ra

Oggetto della segnalazione

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

Data

Firma



Allegato n. 6



TRATTAMENTO DI DATI SENSIBILI
Espressione del consenso da parte dell'utente ai sensi della D.lgs 196/03
Mod A - (compilazione da parte dell'utente)

Il sottoscritto Sig.

DICHIARA

di aver ricevuto l'informativa scritta relativa all'art. 13 del D.lgs 196/03 - Diritti dell'interessato - ai sensi dell'art. 7 del decreto medesimo;

AUTORIZZA

la Fondazione Giuseppe Restelli ONLUS, titolare del trattamento, a raccogliere, registrare e utilizzare i dati personali per fini amministrativi connessi all'esercizio delle attività socio-sanitaria assistenziale della Fondazione Giuseppe Restelli ONLUS;

AUTORIZZA

il personale medico della Fondazione Giuseppe Restelli ONLUS a raccogliere, registrare e utilizzare i dati personali ai fini di diagnosi e cura ;

inoltre :

- autorizza
 non autorizza

la utilizzazione degli stessi dati a scopo di ricerca scientifica, purché ne sia assicurata la riservatezza dell'uso;

CONSENTE

che sia data comunicazione in ordine al proprio stato di salute e alle informazioni che lo riguardano alle sotto indicate persone (*);

Data e firma

(*) Persone che potranno ricevere comunicazioni:

Cognome _____	Cognome _____
Nome _____	Nome _____
Indirizzo _____	Indirizzo _____
Recapito _____	Recapito _____
Telefono _____	Telefono _____



Allegato n. 6



TRATTAMENTO DI DATI SENSIBILI
Espressione del consenso da parte dell'utente ai sensi del Dlgs 196/03
Mod B - (compilazione da parte del familiare/congiunto e/o amministratore di sostegno)

Il sottoscritto Sig./Sig.ra

DICHIARA

1. che all'atto della presa in carico da parte della Fondazione Giuseppe Restelli ONLUS,

il/la Sig./ra non è nelle condizioni psicofisiche di poter sottoscrivere quanto segue, e il trattamento dei dati che lo/la riguardano si rende necessario ai fini di diagnosi e cura, per quanto previsto dall'art. 24, lettera e) Dlgs 196/03

2. che l'eventuale utilizzazione dei dati suddetti a scopo di ricerca scientifica, presso la Fondazione Giuseppe Restelli ONLUS, avverrà assicurandone la riservatezza;

firma

La Fondazione Giuseppe Restelli ONLUS, titolare del trattamento dei dati, in riferimento all'ospite sopracitato ed esclusivamente per le attività socio-sanitarie assistenziali

DICHIARA

1. che il trattamento dei dati personali avverrà ai sensi del Dlgs 196/03, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelarne la riservatezza;

2. che sarà data comunicazione in ordine allo stato di salute e alle informazioni che lo riguardano alle sotto indicate persone (*), che sottoscrivono la presente dichiarazione per conoscenza.

FONDAZIONE GIUSEPPE RESTELLI ONLUS
Rho,/...../.....

(*) Persone che potranno ricevere comunicazioni:

Cognome _____ Cognome _____
Nome _____ Nome _____
Indirizzo _____ Indirizzo _____
Recapito _____ Recapito _____
Telefono _____ Telefono _____

Allegato n. 6

TARIFFARIO PRESTAZIONI PRIVATE

<i>VISITA GERIATRICA</i>	<i>60,00</i>
<i>VISITA FISIATRICA</i>	<i>60,00</i>
<i>INTERVENTO INFERMIERISTICO (escluso materiale)</i>	<i>24,00</i>
<i>TRATTAMENTO MOTORIO</i>	<i>24,00</i>
<i>PSICOLOGO</i>	<i>48,00</i>
<i>RIABILITAZIONE COGNITIVA</i>	<i>24,00</i>
<i>ASSISTENZA ASA / OSS</i>	<i>21,00</i>
<i>IGIENE ALLA PERSONA</i>	<i>21,00</i>

U.d.O.: RSA Aperta “Sen. Carlo Perini”

In considerazione del fatto che, il servizio dell’U.d.O (unità di offerta) **RSA Aperta** è caratterizzato da una stabilità variabile sia nella presenza degli utenti assistiti e di conseguenza sia nella presenza di operatori, la dotazione del personale del servizio di **RSA Aperta**, è composto da:

- n.1 direttore gestionale
- n.1 responsabile sanitario
- n.1 responsabile sede organizzativa e responsabile ultimo tenuta FaSAS

- n. 01 Case manager impiegato parzialmente proveniente da R.S.A.**

- n. 02 medici specialisti di cui uno (geriatra) impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A., uno (geriatra e neurologo) consulente in libera professione**
- n. 01 medico generico in libera professione**
- n. 06 infermiere professionale, impiegato parzialmente provenienti dalla R.S.A.**
- n. 03 animatore professionale impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A.**
- n. 05 fisioterapista/terapista della riabilitazione impiegata parzialmente proveniente da R.S.A.**

- n. 01 psicologo impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A.**
- n. 01 educatore impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A.**
- n. 02 A.S.A. impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A.**
- n. 13 O.S.S. impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A.**

Note: Il numero di personale individuato nel dettaglio di cui sopra, corrisponde all’elenco del personale diviso per qualifica e che forma il funzionigramma a cui vengono attribuiti al personale in elenco compiti/funzioni e livello gerarchico di appartenenza. Tale funzionigramma è depositato presso l’ufficio del personale.