



CARTA DEI SERVIZI

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

"SACRO CUORE DI GESÙ"



Benvenuto

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

Il Centro è di proprietà e gestito della "Provincia Lombardo Veneta dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli. L'Ordine persegue l'idea ispiratrice del Suo fondatore, San Giovanni di Dio: offrire ospitalità e umanizzazione alle persone bisognose. La struttura è diretta dal Direttore di Struttura con la collaborazione del Direttore Amministrativo e del Direttore Medico di Presidio.

L'attuale RSD rappresenta una ridefinizione derivante dal riordino dell'Istituto di Riabilitazione Extra ospedaliera (I.D.R. ex art. 26 L. 833/78) con Ospiti rendicontati secondo la D.G.R. n. VIII/5000 del 26/06/2007.



INDICE

1. LA R.S.D. E PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 4
<i>Caratteristiche e finalità del servizio</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Tipologia dell'utenza</i>	<i>pag. 4</i>
2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI	Pag. 4
<i>Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Organigramma</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Funzionigramma</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Cosa fornisce la RSD.....</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Giornata tipo</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Orario visite parenti</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Servizi offerti</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Retta di frequenza</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Servizi esclusi dalla retta a carico dell'Ospite e/o Garante e/o Familiare</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Codice Etico</i>	<i>pag. 13</i>
3. INFORMAZIONI VARIE	pag. 14
4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	pag. 18
<i>Lista d'attesa</i>	<i>pag. 18</i>
<i>Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).....</i>	<i>pag. 18</i>
<i>Somministrazione e valutazione dei questionari di soddisfazione</i>	<i>pag. 18</i>
5. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	pag. 19

Allegati

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



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

Caratteristiche e finalità del servizio

La Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD) Sacro Cuore di Gesù offre prestazioni residenziali sanitario-assistenziali e alberghiere per persone con gravi disabilità ed ha una capacità ricettiva di 20 posti (D.G.R. n. VII/126020 del 07/04/2003, D.G.R. n. VIII/09318 del 22/04/2009). Attualmente è stata prorogata l'autorizzazione provvisoria al funzionamento della RSD con Deliberazione n.228 del 01/03/2018 dell'ATS Milano Città Metropolitana.

Tipologia d'utenza

La R.S.D. accoglie Ospiti, di età compresa tra i 18 e i 65 anni, che presentano gravi e gravissime disabilità, tali da comportare una notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari, e per i quali siano stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo, sanitario e psico-sociale atti a garantire un reale inserimento in strutture rivolte alla generalità delle persone.

Attualmente sono presenti nella struttura solo Ospiti del progetto di superamento dell'IDR ex art. 26 L. 833/78, rendicontati secondo la D.G.R. n. VIII/5000 del 26/06/2007 e non è possibile effettuare nuovi ingressi fino a che non sarà realizzata la nuova RSD (D.G.R. n. VIII/09318 del 22/04/2009)

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

A seguito di richiesta d'inserimento in RSD redatta dal Servizio Disabilità dell'ATS di appartenenza dell'Ospite, il Soggetto verrà valutato da un'equipe multidisciplinare del Centro al fine di verificare l'effettiva realizzabilità del ricovero.

Inserimento

La R.S.D., a fronte delle possibilità di accoglienza, contatta la persona in lista d'attesa avente diritto all'inserimento, per concordarne tempi e modi e invia comunicazione formale ai vari soggetti coinvolti nel progetto, contenente le indicazioni in merito.



Prima dell'inserimento l'Ente presenta all'Ospite e/o Garante il Contratto d'Ingresso per la sottoscrizione.

Qualora nella lista d'attesa non siano presenti soggetti residenti sul territorio dell'ATS, la RSD potrà procedere all'ammissione di cittadini non residenti; in tal caso darà comunque comunicazione anche al Servizio Disabilità dell'ATS Milano Città Metropolitana relativamente all'avvenuto inserimento.

Entro il termine del primo mese d'inserimento la RSD compila la scheda SIDI.

Ai fini dell'inserimento la famiglia dovrà produrre la seguente documentazione:

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

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

Dimissione

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

- *compimento dei 65 anni di età;*
- *richiesta dell'Ospite e/o tutore/amministratore di sostegno e dei familiari;*
- *passaggio ad altra struttura;*
- *inidoneità della RSD nel rispondere ai bisogni del soggetto;*
- *mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive da parte dell'Ospite e/o Garante;*
- *situazioni cliniche subentranti o per il manifestarsi di situazioni patologiche croniche che prevedono l'erogazione di una prestazione sanitaria specializzata.*



Organigramma

Attualmente è funzionale agli standard previsti da DGR 5000

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

Per il personale è prevista la dotazione di cartellini di riconoscimento che riportano fotografia, nome e cognome, qualifica e servizio di appartenenza.

Funzionigramma

Medico

E' responsabile della cura dell'Ospite.

Collabora nella stesura e realizzazione dei PAI.

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

Aggiorna regolarmente il FaSAS per quanto di competenza.

Coordinatore:

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

Coordina l'équipe multidisciplinare, redigendone i verbali.

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

Cura dei rapporti con le famiglie e gli aventi causa.

E' referente del debito informativo SIDI.



Collabora alla individuazione dei bisogni formativi specifici.

Assistenza Infermieristica

E' garantita da Ente Terzo in regime di esternalizzazione sia nelle ore di assistenza attiva sia in quelle di reperibilità su chiamata degli OSS presenti 24 ore.

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

Curano il benessere psicofisico dell'Ospite.

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

Personale di Riabilitazione (Educatore/Tecnico della Riabilitazione – Fisioterapista/ Massofisioterapista/Psicomotricista)

Cura del benessere psicofisico dell'Ospite.

Collabora nella stesura e realizzazione dei PAI.

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

Aggiorna regolarmente il FaSAS per quanto di competenza.

Partecipa alle riunioni dell'èquipe.

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

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

Collabora nella stesura e realizzazione dei PAI.

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

Partecipa alle riunioni dell'èquipe.

Cura l'ambiente in cui opera.

Per il personale è prevista la dotazione di cartellini di riconoscimento che riportano fotografia, nome e cognome, qualifica e servizio di appartenenza.



CHE COSA FORNISCE LA R.S.D.

La RSD adotta per ogni Ospite il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) ed elabora il Piano Assistenziale Individuale (PAI). Il PAI viene personalizzato tenendo conto delle risorse e dei bisogni di ogni Ospite, e contiene le indicazioni generali relativamente alle necessità assistenziali, educative, sanitarie e riabilitative.

Giornata tipo

Mattina:

- Risveglio, igiene
- Colazione alle ore 8 circa
- Attività in zona giorno o in palestra (le attività sono diversificate e organizzate in piccoli gruppi)
- Pranzo: alle ore 12 circa

Pomeriggio:

- Riposo
- Merenda
- Attività in zona giorno o in palestra (le attività sono diversificate e organizzate in piccoli gruppi)
- Cena ore 18 circa

Sera:

- Attività risocializzanti o ricreative
- Messa a letto

Notte:

- Riposo notturno monitorato dagli operatori in turno

Orari visite parenti

Tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.00 alle 18.00.

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



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

Servizi offerti

Servizio di Attenzione Spirituale e Religiosa (SASR)

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

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

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

Obiettivi

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

Il servizio è funzionante dalle ore 8:30 alle 16:30 dal lunedì al venerdì, recapito telefonico 0371/207315.



Servizio Religioso

Nel Centro è presente il Servizio Religioso curato e sostenuto da un Cappellano.

All'interno del Centro si trova una Chiesa, accessibile a tutti negli orari e nei giorni stabiliti, esposti nella bacheca all'ingresso del Centro e all'entrata della stessa.

Gli Ospiti di confessioni diverse da quella Cattolica possono richiedere l'assistenza dei propri ministri di culto.

Servizio di portineria

Il Servizio di Portineria e Centralino è presente nel Centro e attivo nelle 24 ore per tutti i giorni della settimana.

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

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, situato nel Centro Sacro Cuore di Gesù, è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con il Centro (Ospiti, parenti, visitatori) ed ha lo scopo di raccogliere: disagi, reclami, nuove proposte, informazioni, chiarimenti circa i servizi che vengono erogati, garantire a facilitare gli Ospiti sull'esercizio dei propri diritti, analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli Ospiti sui servizi offerti.

L'apertura del servizio e la gestione della prima fase d'intervento sono realizzate dall'operatore addetto a questo servizio. Quando il caso richiede un intervento preciso di soluzione, l'operatore trasferisce le informazioni alla Direzione che provvede a suggerire ipotesi di soluzione.

L'URP è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 15:30, recapiti telefonici 0371207.288 - 289 o 218 mentre gli indirizzi e-mail esperlecchi@fatebenefratelli.eu - asperlecchi@fatebenefratelli.eu o mrcoldani@fatebenefratelli.eu.

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



Segreteria Medica

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

In particolare, il suddetto ufficio esplica le seguenti funzioni:

- *Gestione richieste di ricovero e liste d'attesa*
- *Accettazione, dimissioni, trasferimenti e decessi*
- *Gestione delle scadenze ricoveri*
- *Gestione dell'archivio dei FaSAS*
- *Rilascia informazioni sulle attività del Centro (front-office)*
- *Rilascia informazioni sull'Attività Privata di Supporto (APS)*

Aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 16:00, recapiti telefonici 0371/207.288-289-218.

Servizio Sociale

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

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

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

Servizio Ristorazione

Il Servizio di Ristorazione garantisce una corretta alimentazione ai degenti attraverso un servizio attento alle esigenze dietetico - nutrizionali e alla qualità dei pasti.

I menù proposti variano in funzione delle stagioni.

Esistono, accanto ai piatti fissi, alternative per ogni portata.

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

La struttura prepara pasti freschi giornalmente.



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

Servizio Fisioterapia

Il Servizio di Fisioterapia dispone di un'ampia e luminosa palestra, ottimamente attrezzata per lo svolgimento delle attività riabilitative, annessa alla quale è situato il servizio di terapia fisica.

L'intervento fisioterapico avviene oltre che in palestra direttamente nei reparti, ove necessario.

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

Servizio Attività Motoria

L'attività, collocata all'interno del Servizio di Fisioterapia, si avvale di una palestra di discrete dimensioni ricca di attrezzi sportivi quali cyclette, tapis roulant, spalliere, asse di equilibrio.

Le lezioni, ove necessario, possono svolgersi anche all'interno dei vari reparti in sale predisposte all'uso.

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

Retta di frequenza

Per la degenza alla RSD di ogni singolo Ospite, è prevista una quota regionale (giornaliera), la cui entità è relativa alla classe di appartenenza dell'Ospite, valutata mediante la scheda SIDI.

E' inoltre prevista una retta giornaliera Socio Assistenziale a carico dell'Ospite e/o Comuni di €. 70,00.

Per gli Ospiti afferenti alla D.G.R. 5000/2007 è prevista una retta giornaliera a carico dell'Ospite pari ad €. 17,00 come da D.G.R. 399 del 05/08/2010.

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



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

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

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

Codice Etico:

La Provincia Lombardo Veneta si è dotata di un proprio Codice Etico e di Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001, consultabile sul sito web www.fatebenefratelli.eu o presso la portineria del ns. Centro.



3. INFORMAZIONI VARIE

Orario delle visite



Tutti i giorni dalle:

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

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

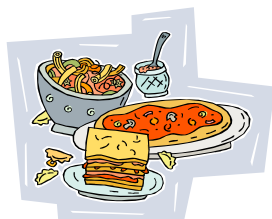
I minori di 12 anni devono essere accompagnati da un adulto, che ne è responsabile, e l'ingresso dovrà essere preventivamente autorizzato dalla Direzione Medica.

Incontri con équipe curante



L'équipe curante è a disposizione, previo appuntamento.

Pasti



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

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

Oggetti personali e di valore



E' sconsigliato portare oggetti di valore.
Le Direzioni declinano ogni responsabilità.



Divieto di fumo



Nella comunità è vietato fumare. Gli Ospiti verranno accompagnati all'esterno della comunità e vigilati dal personale.

Per prevenire il rischio d'incendi e rischi correlati accendini e sigarette dovranno essere consegnati al personale di servizio e non possono essere conservati nelle stanze di degenza.

Parrucchiera per uomo e donna



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

- ✓ Lunedì tutto il giorno
- ✓ Mercoledì mattina

Estetista



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

- ✓ Lunedì mattina
- ✓ Giovedì nel primo pomeriggio

Servizio Lavanderia



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



Servizio Consegna Denaro



Il Banco Popolare di Milano effettua, per coloro che aprono un conto corrente, un servizio di consegna denaro direttamente presso la Comunità di degenza con periodicità quindicinale.

Attività Privata di Supporto



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

Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria



L'esercizio dei diritti si effettua tramite richiesta, con apposita modulistica (disponibile presso la Segreteria Medica ed la RSD), da parte del diretto interessato, anche mediante delega o rappresentazione di terzi a seguito di provvedimento del Giudice, corredata di copia del documento di riconoscimento. In caso di persona che agisce per conto dell'interessato anche di delega e copia del documento di riconoscimento del delegante e nei casi di rappresentazione di terzi presentando anche una dichiarazione sostitutiva di certificazione (DPR 445/200) perché agisce per conto dell'interessato.

La documentazione socio-sanitaria è rilasciata su autorizzazione del Direttore Medico, nel termine massimo di 7 giorni.

Per il rilascio di copie è dovuto il rimborso del costo di € 15,00 fino a 100 pagine e di € 30,00 oltre le 100 pagine. Il diritto di accesso esercitato mediante visione dei documenti è gratuito e potrà essere effettuato in presenza di personale preposto.



Orario S. Messe e Celebrazioni varie

LA CHIESA RIMANE APERTA SOLTANTO DURANTE LE CELEBRAZIONI

Dal lunedì al sabato

Ore 17:00 – Santo Rosario

Ore 17:20 – Santa Messa

Domenica e festivi

Ore 10:00 – Santa Messa

Ore 17:00 – Santo Rosario

Celebrazioni varie

Celebrazioni liturgiche del Centro

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

Sante Messe in suffragio

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



Associazione Alleanza per gli Ammalati Mentali



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

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

Per maggiori informazioni e/o proposte:

info@alleanzaammalatiementali.org



4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Lista d'attesa

I criteri di priorità che vengono utilizzati per stendere una graduatoria relativa alle richieste di ammissione sono i seguenti:

- *data in cui viene compilata la domanda di inserimento;*
- *territorialità (soggetti residenti nel territorio dell'ATS Milano Città Metropolitana – sede territoriale di Lodi);*
- *valutazione del soggetto da parte del Servizio Disabilità dell'ATS Milano Città Metropolitana – sede territoriale di Lodi.*

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

Oltre a quanto previsto a pagina 10 della presente Carta dei Servizi, qualora i trattamenti previsti non venissero erogati, così come previsto, l'Ospite ha diritto di segnalare tale inadempienza all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che ha obbligo di dare risposta scritta entro trenta giorni e in caso di ulteriore mancanza all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente.

Somministrazione e valutazione dei questionari di soddisfazione

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

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

La restituzione dei questionari compilati può avvenire tramite le cassette dedicate a suggerimenti e reclami poste presso il Centro Diurno, in Portineria e o consegnandoli direttamente all'U.R.P., entro 2 settimane della consegna.



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

I risultati vengono esposti in locali accessibili agli Ospiti e/o Familiari e Collaboratori, pubblicati sul sito aziendale e condivisi con l'Associazione Alleanza per gli Ammalati Mentali.

5. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

In treno da Milano

Stazione ferroviaria di Milano Centrale

Linea Milano – Piacenza – Bologna, fermata Lodi

Stazione pullman Linea Star per San Colombano al Lambro

Fermata "scuole medie" di San Colombano al Lambro

Procedere a piedi per circa 800 m in direzione del cimitero, superarlo e dopo 200m sulla destra si trova il Centro.



In pullman da Milano

Stazione autovie Sud Milano (capolinea metropolitana San Donato linea gialla) pullman per San Colombano al Lambro

Fermata "scuole medie" di San Colombano al Lambro

Procedere a piedi per circa 800 m in direzione del cimitero, superarlo e dopo 200m sulla destra si trova il Centro.



In auto

Autostrada A1 Milano – Bologna

Uscita Casalpusterlengo, svoltare a destra seguendo le indicazioni stradali per San Colombano al Lambro.

Arrivati a San Colombano al Lambro seguire le indicazioni per il cimitero, superarlo e dopo 200 m sulla sinistra si arriva al parcheggio, situato di fronte al Centro.

