

CARTA DEI SERVIZI

ENTE GESTORE UNICO **CASA DEI RAGAZZI IAMA ONLUS**

- Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (R.S.D.)

LE CORTI DEI RAGAZZI

Via Cesare Cantù 49/C
Olgiate Molgora

- Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (R.S.D.)

LA CASA DEI RAGAZZI

Via Castello, 1
Olgiate Molgora

LA PRESIDENTE

AVV. ELENA ROLANDI



La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno formale a comunicare come è organizzato e cosa offre il Servizio dell'Ente Unico Gestore Casa dei Ragazzi Iama Onlus delle R.S.D. Le Corti dei Ragazzi e RSD La Casa dei Ragazzi.

Tale Servizio vuole essere rispondente ai principi fondamentali elencati nel Codice Etico, ai diritti e ai bisogni degli Ospiti.

Scopo della Carta dei servizi, rifacendosi alla "Convenzione O.N.U. sul Diritto alle Persone con disabilità", è quello di tutelare gli Ospiti nell'esercizio dei loro diritti, dando evidenza dei percorsi e degli strumenti per il buon funzionamento di entrambe le Strutture, l'accrescimento delle iniziative legate ad esse, garantendo il più possibile, coerentemente con le singole disabilità, la possibilità per il disabile di "...vivere nella società con la stessa libertà di scelta delle altre persone...".

La Carta è anche uno strumento di tutela dell'operato dei professionisti che apportano il loro contributo alla gestione delle residenze.

1 PRESENTAZIONE DELL'ENTE	4
1.1 – L'ENTE E LA STORIA	4
1.2 - ORGANI DELL'ENTE	4
1.3 – LE STRUTTURE	5
1.4 - COME RAGGIUNGERCI	5
2 PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO.....	6
2.1 - DOMANDA DI ACCOGLIMENTO	6
2.2 - INSERIMENTO IN COMUNITA'	6
2.3 - ORARI – LA GIORNATA TIPO.....	8
2.4 - TRASFERIMENTI INTERNI ALL'UNITA' D'OFFERTA	8
3 RETTA DI OSPITALITA'	8
3.1 - RETTA-ESCLUSIONI posto accreditato e a contratto.....	9
3.2 - RETTA-ESCLUSIONI posto accreditato in regime di solvenza.....	9
4 PROCEDURE DI DIMISSIONE.....	10
5 DIREZIONE AMINISTRATIVA	10
6 DIREZIONE SANITARIA	11
7 PRESTAZIONI E SERVIZI ASSICURATI	11
7.1 - SERVIZI SOCIO SANITARI:	11
7.1.1 – Servizio Infermieristico	11
7.1.2 – Servizio Notturmo.....	12
7.1.3 – Servizio Fisioterapico	12
7.1.4 – Consulenza Psicologica	12
7.1.5 – Consulenza Psichiatrica	12
7.2 - SERVIZI ASSISTENZIALI	12
7.2.1 – Servizio di Ristorazione.....	12
7.2.2 – Servizio di Lavanderia	12
7.2.3 – Servizio Pulizia degli Ambienti	12
7.2.4 – Servizio Educativo.....	13
7.2.5 – Servizio Socio Assistenziale.....	13
7.2.6 – Ausili per l'incontinenza.....	13
7.3 - SERVIZI GENERALI:	13
7.3.1 – Reception – U.R.P.	13
7.3.2 -- Servizio Amministrativo	14
7.3.3 – Case Manager	14
7.3.4 – Servizio Custodia Valori	14
7.3.5 – Servizio di Manutenzione Ordinaria e Straordinaria	14
7.3.6 – La Sicurezza e i Servizi di Tutela della Salute	14
7.4 – ALTRI SERVIZI:.....	15
7.4.1 – Servizio di Parrucchiere, Barbiere e Podologo	15
7.4.2 – Vacanze.....	15
7.4.3 – Le attività e i Laboratori.....	15
7.4.4 – Trasporti	15
7.4.5 – Volontariato e animazione	15
7.4.6 – Assistenza Spirituale	15
8 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE – QUALITA' DEL SERVIZIO.....	16
8.1 - LE VISITE	16
8.2 - SEGNALAZIONI/RECLAMI	16
8.3 - VALUTAZIONE SERVIZIO OFFERTO	16
8.4 - ACCESSO AGLI ATTI	17
9 ACCESSO CIVICO	17
10 ALLEGATI.....	17

1 PRESENTAZIONE DELL'ENTE

1.1 – L'ENTE E LA STORIA

La Casa dei Ragazzi nasce dalla volontà dell'Avvocato Gabriele Bonatti, della Prof.ssa Alda Bencini e della Dr.ssa Adele Lodigiani di rispondere concretamente alla domanda che, oggi come allora, i genitori di ragazzi diversamente abili ponevano e pongono con preoccupazione "Chi si occuperà dei nostri figli dopo di noi?".

Con la forza della risposta e con la determinazione e l'impegno dei fondatori nel lontano 1973, grazie anche all'interessamento di Mons. Teresio Ferraroni, allora vescovo di Como, un primo gruppo di giovani veniva accolto nella villa di Olgiate Molgora iniziando un impegnativo cammino che ha portato, in data 02/11/1982, in applicazione del Decreto del presidente della Regione Lombardia n°371/82/ASS, alla fusione tra la Casa dei Ragazzi, ente lecchese per la tutela minorile di Lecco e la Fondazione Treves De Sanctis, dando origine all'IPAB "Casa dei Ragazzi Treves De Sanctis", successivamente depubblicizzata e riconosciuta quale ente morale con personalità giuridica di diritto privato ai sensi dell'art. 12 del Codice Civile con Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia n° 64129 in data 21/02/1995.

A seguito dell'entrata in vigore del Decreto Legislativo 04/12/1997 n° 460 l'ente è stato iscritto tra le organizzazioni non lucrative di utilità sociale.

Con il successivo conseguimento dell'autorizzazione al funzionamento quale Residenza Sanitaria assistenziale per Disabili, la Casa dei Ragazzi "Treves de Sanctis" onlus è stata accreditata dalla giunta della regione Lombardia con deliberazione n° VII/20274 del 21/01/2005.

Con Decreto del Presidente della regione Lombardia n° 46 in data 15/12/2014 sono state approvate la fusione per incorporazione dell'Istituto di Assistenza Minori Anziani di Milano nell'Associazione Casa dei Ragazzi Treves de Sanctis onlus e le modifiche apportate allo statuto della stessa associazione incorporante, con conseguente assunzione della nuova denominazione dell'Ente "**CASA DEI RAGAZZI Istituto di Assistenza Minori e Anziani (I.A.M.A.) – onlus**" che, a norma dello statuto persegue esclusivamente, senza scopo di lucro, finalità di solidarietà sociale nell'ambito territoriale della Regione Lombardia nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria e della beneficenza a favore di minori, anziani, disabili, persone e famiglie in difficoltà. L'Ente gestisce diversi servizi, tra cui la RSD Casa dei Ragazzi e la RSD Le Corti dei Ragazzi site in Olgiate Molgora.

Lo scopo principale che persegue l'Ente è da Statuto:

- creare, organizzare e gestire centri residenziali o diurni per interventi sociali, assistenziali, educativi e sanitari a favore di minori e persone disabili con menomazioni fisiche, psichiche e sensoriali che ne limitano l'autonomia e l'autosufficienza.

1.2 - ORGANI DELL'ENTE:

- l'Assemblea dei Soci
- il Consiglio di Amministrazione
- il Presidente
- il Vice Presidente
- il Revisore dei Conti
- l'Organismo di vigilanza

L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano dell'Ente ed è composta da tutti gli associati iscritti nel Libro dei Soci.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 9 membri: 8 nominati dall'Assemblea dei Soci, 1 nominato dal Comune di Olgiate Molgora.

Il Presidente e il Vice Presidente sono nominati dal Consiglio di Amministrazione tra i componenti del Consiglio.

Il Revisore dei Conti è nominato dall'Assemblea dei Soci.

L'attuale Consiglio di Amministrazione è in carica per il quinquennio 2020/2025.

L'Organismo di Vigilanza viene nominato dal Consiglio di Amministrazione ed è costituito in forma monocratica; rimane in carica per un triennio dalla sua nomina. Ha funzione di controllo e di verifica.

1.3 - LE STRUTTURE:

Ai sensi della DGR 07.04.2003 n. 7/12620 la RSD è una Struttura socio-sanitaria che accoglie adulti in età compresa tra i 18 e 65 anni, a tempo non determinato, con disabilità grave, fisica, psichica o sensoriale, congenita o acquisita, con caratteristiche di parziale o totale non autosufficienza.

Accoglie persone che non hanno la possibilità di essere assistite a domicilio e che hanno bisogno di assistenza con continuità.

L'Ente Gestore Unico Casa dei Ragazzi Iama Onlus gestisce:

1. La Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili LE CORTI DEI RAGAZZI che dispone di 40 posti letto su un unico piano corredato da aree destinate a servizi generali, di sale multifunzionali destinate ad attività culturali e ricreative, incontri di gruppo, momenti musicali e di animazione;
2. La Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili LA CASA DEI RAGAZZI che dispone di 39 posti letto accreditati di cui n. 36 a contratto con ATS della Brianza suddivisi su due piani corredati da aree destinate a servizi generali, di sale multifunzionali destinate ad attività culturali e ricreative, incontri di gruppo, momenti musicali e di animazione;

Entrambe le Residenze si trovano nel comune di Olgiate Molgora.

Le Residenze garantiscono una organizzazione sanitaria, educativa e assistenziale efficace e funzionalmente qualificata al fine di soddisfare nel modo migliore le esigenze di ciascun Ospite.

Per lo svolgimento di alcune tra le attività proposte, è possibile usufruire anche i seguenti spazi laboratoriali gestiti dall'Ente:

- una Bottega/Laboratorio sita nel comune di Olgiate Molgora dove si svolgono attività di realizzazione di cesti e oggetti in midollino, realizzazione di bomboniere, realizzazione di oggetti in compensato o altro materiale legnoso, anche di recupero;
- uno spazio verde denominato "Fattoria Casa dei Ragazzi" dove si svolge quotidianamente il lavoro di accudimento di animali e di coltura di piante, oltre ad essere luogo di svolgimento di tirocini curricolari ed extracurricolari e di attività integrate con i servizi per disabili del territorio di Merate e Lecco e con i vari ordini di scuole.

1.4 - COME RAGGIUNGERCI:

La RSD LE CORTI DEI RAGAZZI si trova in:

Via Cesare Cantù, 49/C
23887 OLGiate MOLGORA – LC

La RSD LA CASA DEI RAGAZZI si trova in:

Via Castello, 1
23887 OLGiate MOLGORA – LC

entrambe si trovano a poca distanza dalla SP 342 dir., Milano – Lecco, prosecuzione della tangenziale est via Usmate, facilmente raggiungibili da Milano, Lecco, Como, Bergamo, utilizzando la rete stradale disponibile.

È possibile accedere alla Struttura anche in treno usufruendo della linea ferroviaria Milano-Lecco-Sondrio, con fermata alla stazione di Olgiate-Calco-Brivio (la distanza a piedi della stazione alla Struttura è di circa 3 Km).

La RSD Le Corti dei Ragazzi dispone di un ampio parcheggio nelle pertinenze mentre per la RSD La Casa dei Ragazzi è consigliabile, per chi arriva in auto, raggiungere la struttura da Via della Corna, 5 parcheggiando in Via Montessori.

2 PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

2.1 - DOMANDA DI ACCOGLIMENTO

Non è possibile effettuare l'inserimento in Struttura prima dei 18 anni e dopo il compimento dei 65.

Non vengono inseriti ospiti con: diagnosi che non includa ritardo mentale, diagnosi psichiatrica esclusiva, gravi problemi comportamentali, situazioni di disagio cognitivo da esiti di abuso di alcool e sostanze stupefacenti.

La Domanda Unica di Inserimento in RSD (All. A), scaricabile dal sito www.casaragazzi.it o richiesto all'Ufficio Amministrativo con la relativa Informativa sul trattamento dei dati personali, deve essere inviata via email all'indirizzo info@casaragazzi.it, o via posta ordinaria o a mano, dal diretto interessato, dal Servizio Sociale del Comune di residenza o altro Servizio che propone l'inserimento, dal Legale Rappresentante o dalla Famiglia, allegando una relazione sociale e sanitaria aggiornata. La richiesta viene esaminata dall'Equipe Utenza dell'Ente Unico Gestore, per verificarne la compatibilità con l'offerta delle strutture gestate, anche in base alla valutazione dei bisogni e delle caratteristiche del richiedente in rapporto ai bisogni ed alle caratteristiche del gruppo di utenti già presenti in residenza e in base alla presenza in RSD delle attrezzature e della logistica necessaria e al rapporto tra le risorse professionali disponibili ed il carico assistenziale/complessità sanitaria richiesta dal nuovo ingresso. Dopo una prima valutazione di idoneità, viene inserita in una lista d'attesa provvisoria. La domanda per la quale l'Ente Gestore Unico non ritiene di poter dare efficace risposta educativo-assistenziale tramite l'inserimento, viene evasa come non idonea e ne è data comunicazione all'inviante. Le richieste che vengono evase come non pertinenti non sono inserite nella lista di attesa.

Le domande pertinenti vengono archiviate presso gli uffici amministrativi e registrate con data di arrivo.

All'approssimarsi di un eventuale posto libero, in ordine cronologico, le prime persone della lista considerate idonee vengono convocate tramite PEC insieme alla famiglia e/o al Legale Rappresentante e/o al Servizio inviante, ad una visita alla presenza dell'équipe di valutazione (equipe utenza); la visita può avvenire o presso una delle RSD dell'Ente Gestore Unico Casa dei Ragazzi Iama ONLus o presso il servizio che ha in carico il richiedente o presso la sua abitazione. In questa occasione il richiedente deve avere con sé: documentazione anamnestica, sociale e sanitaria, aggiornata. La richiesta è quindi globalmente rivalutata e, se confermata l'idoneità, è successivamente inserita nella lista d'attesa definitiva. La lista d'attesa definitiva deve contenere sempre almeno tre nominativi.

Qualora si rendesse libero un posto si chiederà, tramite comunicazione formale e seguendo l'ordine della lista d'attesa, la disponibilità all'ingresso in Struttura entro 3 giorni. In caso di risposta affermativa, l'ingresso in Struttura dovrà effettivamente avvenire dopo tre giorni da suddetta richiesta.

Se si verifica un ritardo di ingresso rispetto alla data stabilita (a prescindere dai motivi che l'hanno determinato), il posto verrà riservato per un massimo di 10 giorni, fermo restando il pagamento della retta per intero per i giorni di ritardo.

2.2 - INSERIMENTO IN COMUNITA'

Gli ingressi sono programmati, di norma, in un giorno feriale dal lunedì al venerdì, preferibilmente dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 14.00 alle ore 15.30.

Al suo arrivo l'Ospite viene accolto dall'Equipe Utenza, composta da:

- Direttore Sanitario,
- Capo Area Programmi Educativi,
- Capo Area Attività sanitarie

Al momento dell'ingresso devono essere consegnati anche tutti i documenti personali dell'Ospite quali:

- carta d'identità in originale
- tessera sanitaria in originale
- eventuali esenzioni del ticket
- copia dell'ultimo verbale di invalidità
- copia del Decreto di nomina di tutore/amministratore di sostegno;
- PASS per parcheggio Disabili se in dotazione;
- eventuale carta regionale di trasporto (CRT) per circolazione sui mezzi pubblici di Regione Lombardia, se in possesso;
- eventuali ausili;
- farmaci in uso, inclusa una dotazione di scorta per 30 giorni
- codice fiscale e carta d'identità del Legale Rappresentante, ove presente.

Dovrà essere inoltre consegnata tutta la documentazione clinica in possesso relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere, i referti di accertamenti diagnostici e le visite specialistiche in modo da permettere al Medico di effettuare, in collaborazione con l'équipe multi-professionale, una prima valutazione multidimensionale dell'ospite per poter redigere un Progetto Individuale (PI).

Tale Progetto verrà redatto entro 30gg dalla data d'ingresso dell'Ospite, durante questo periodo l'Utente verrà valutato dai vari professionisti che predisporranno gli obiettivi e gli interventi necessari al raggiungimento degli stessi.

Il Progetto Individuale (PI) rappresenta il momento di progettazione, di pianificazione e di verifica degli interventi multidisciplinari previsti per il soddisfacimento dei bisogni complessivi di ogni Ospite e, in essi, confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona.

Il PI viene rinnovato in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ogni singolo Ospite ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore ai sei mesi.

Il PI viene sempre condiviso con il familiare/tutore/amministratore di sostegno; la revisione viene sempre effettuata in équipe.

Il Medico, contestualmente all'ingresso, predispone e compone la "Cartella Informatizzata e il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSas)", il quale viene aggiornato ogni qualvolta si renda necessario e viene verificato periodicamente.

Per gli Ospiti inseriti in posto letto a contratto con ATS della Brianza, all'ingresso in RSD deve essere effettuata la richiesta di cambio di residenza e il contestuale e obbligatorio cambio dal proprio Medico di medicina generale al Medico della Struttura. In caso di situazioni particolari, è possibile mantenere la residenza in essere, per un lasso di tempo concordato con la struttura. In tal caso l'RSD dell' Ente Gestore Unico è indicata quale domicilio temporaneo, ed è onere a carico dei Familiari rinnovare la scelta del medico della RSD alla scadenza indicata, qualora necessario. Gli Ospiti su posti autorizzati mantengono il proprio Medico di medicina generale (MMG) o scelgono un medico del territorio.

2.3 - ORARI – LA GIORNATA TIPO

La giornata tipo dell'Ospite inserito presso le RSD dell'Ente Gestore Unico Casa dei Ragazzi Iama Onlus risulta così articolata:

07.00 - 08.30	Sveglia, igiene e cura della persona, vestizione
08.30 – 09.30	Colazione ed accoglienza (programmazione giornata)
09.30 – 11.30	Attività e laboratori
12.00 – 13.00	Pranzo
13.00 – 15.00	Riposo pomeridiano e/o attività
15.00 – 18.00	Attività e laboratori, merenda
18.45 - 20.00	Cena
20.30 – 21.30	TV
Dalle 21.00	Inizio della messa a letto

Ogni ospite può comunque trascorrere la propria giornata secondo le proprie abitudini, compatibilmente con le esigenze di vita di una collettività.

2.4 - TRASFERIMENTI INTERNI ALL'UNITA' D'OFFERTA

È possibile che un Ospite venga spostato dalla sua camera ad un'altra e/o da una RSD all'altra dall'Ente Gestore Unico per motivazioni di ordine pratico- organizzativo o qualora l'Equipe riscontrasse situazioni relazionali compromesse con i compagni di camera.

Gli eventuali spostamenti sono comunicati all'Ospite e ai Familiari prima che avvengano.

Gli spostamenti sono sempre giustificati dall'interesse a mantenere o aumentare il benessere dell'Ospite, per assicurargli relazioni positive.

3 RETTA DI OSPITALITA'

La retta di ricovero delle strutture gestate dall'Ente Gestore Unico Casa dei Ragazzi vengono definite in base alla tipologia di posto letto:

POSTO LETTO ACCREDITATO ED A CONTRATTO CON ATS BRIANZA	€	77,00/dì
POSTO LETTO ACCREDITATO CON ATS BRIANZA IN REGIME DI SOLVENZA	€	120,00/dì

Il pagamento della retta è dovuto a partire dal giorno di inserimento indicato sul Contratto d'Ingresso sottoscritto. Al momento dell'ingresso è altresì previsto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità. Il deposito cauzionale verrà restituito al momento della dimissione/decesso previa verifica della regolarità dei pagamenti pregressi e, in ogni momento, potrà essere trattenuto e posto in compensazione con eventuali debiti dei contraenti.

Considerato che per i ricoveri su posto letto accreditato in regime di solvenza viene richiesta una permanenza minima di 3 mesi, nel caso in cui l'utente venga trasferito/dimesso prima, dovrà essere comunque corrisposta la retta dalla data di ingresso fino al giorno di effettiva presenza e, comunque, per i n. 15 giorni successivi alla data di dimissione.

Il versamento della retta deve essere effettuato, entro il giorno 15 di ogni mese, esclusivamente tramite bonifico bancario sulle seguenti coordinate bancarie:

Banca Intesa Sanpaolo filiale di Merate
IBAN: IT05M0306909606100000177946

È esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso gli uffici amministrativi dell'Ente.

3.1 – RETTA – ESCLUSIONI POSTO LETTO ACCREDITATO E A CONTRATTO:

La retta è dovuta anche durante eventuali assenze per rientri in Famiglia o ricoveri ospedalieri, in quanto garantisce il mantenimento del posto. In caso di prolungate assenze, oltre i 20 giorni consecutivi o i 50 giorni nell'arco dell'anno, se autorizzati dall'ATS, sarà a carico dell'Ospite anche l'onere corrispondente al contributo del Servizio Sanitario Regionale.

Sono **ESCLUSI dalla retta** per gli Ospiti che ne usufruiscono:

1. contributo per le vacanze da stabilirsi annualmente;
2. trasporti in ambulanza per visite decise autonomamente dal familiare/legale rappresentante e/o per espletare procedure amministrative;
3. visite specialistiche non prescritte dal Medico di struttura ma effettuate su richiesta dell'Ospite o del suo familiare/legale rappresentante;
4. eventuale assistenza individuale in caso di ricoveri ospedalieri;
5. prestazioni odontoiatriche;
6. prestazioni podologiche;
7. servizio parrucchiere;
8. servizio funebre;
9. fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali e relativa riparazione ove necessario;
10. spese personali per generi voluttuari.

3.2 - RETTA – ESCLUSIONI POSTO LETTO ACCREDITATO IN REGIME DI SOLVENZA:

La retta è dovuta anche durante eventuali assenze per rientri in Famiglia o ricoveri ospedalieri, in quanto garantisce il mantenimento del posto.

Sono **ESCLUSI dalla retta** per gli Ospiti che ne usufruiscono:

1. contributo per le vacanze da stabilirsi annualmente;
2. trasporti in ambulanza;
3. visite specialistiche non prescritte dal Medico di struttura ma effettuate su richiesta dell'Ospite o del suo familiare/legale rappresentante;
4. eventuale assistenza individuale in caso di ricoveri ospedalieri;
5. fornitura di farmaci per tutta la durata della degenza in solvenza;
6. prestazioni odontoiatriche;
7. prestazioni podologiche;
8. servizio parrucchiere;
9. servizio funebre;
10. fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali e relativa riparazione ove necessario;
11. spese personali per generi voluttuari.

4 PROCEDURE DI DIMISSIONE

La dimissione dall' RSD può essere richiesta:

- dal Legale Rappresentante o dall'Ospite
- dalla Struttura stessa

Nel caso di dimissioni decise dal Legale Rappresentante o dall'Ospite, che dovranno pervenire all'Ente tramite richiesta scritta, è previsto un preavviso stabilito in 15 giorni, durante i quali l'Ospite può rimanere ed occupare il posto letto oppure essere trasferito con decorrenza immediata. In entrambi i casi il pagamento della retta è dovuto fino allo scadere del quindicesimo giorno.

L'Ente Gestore Unico delle RSD invece può decidere la dimissione qualora:

- compaiano condizioni di pericolosità per l'Ospite o per la vita comunitaria;
- l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario o assistenziale che le Strutture, data la tipologia, non sia in grado di garantire;
- si interrompa il rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi Familiari/Legale Rappresentante e gli operatori dell'Ente, in qualsiasi modo determinatosi;
- ci sia insolvenza del pagamento della retta trascorsi 60 giorni dal termine fissato per il pagamento stesso, (entro il 15 di ogni mese).

Se sussistono tali caratteristiche incompatibili con la vita di comunità, si valuta in primo luogo la possibilità di elaborare un nuovo progetto che tenda a rimuovere le difficoltà sopra elencate; in secondo luogo, nel caso non si riscontrino risultati, la Direzione e l'équipe multidisciplinare concordano con la Famiglia, con il Legale Rappresentante o con l'Ente inviante le dimissioni.

L'iter di dimissione è il seguente:

- 1) colloquio per verificare che i tempi di dimissione siano confacenti con lo stato psicologico ed emotivo del soggetto in dimissione;
- 2) accordi sulla modalità di comunicazione di tale decisione al soggetto e preparazione dello stesso al cambiamento;
- 3) preparazione della documentazione completa dell'Ospite:
 - lettera di dimissione o di accompagnamento per nuovo inserimento in altro istituto, in cui vengono esplicitate le caratteristiche dell'Ospite e il percorso svolto con finalità ed obiettivi raggiunti;
 - fascicolo FASAS (da consegnare entro 15 giorni dalla presentazione di formale richiesta scritta in Direzione o da parte della Famiglia o da parte del futuro ente che accoglie l'Ospite su delega della Famiglia)
- 4) quantificazione della retta dovuta al giorno della dimissione: l'Ospite sarà tenuto al pagamento della retta sino al giorno delle dimissioni incluso, anche in caso di decesso.

In ogni caso le dimissioni avverranno in forma assistita mediante coinvolgimento dei Familiari, dei Servizi Sociali del Comune di Residenza dell'Ospite e di ASST.

5 DIREZIONE AMMINISTRATIVA

La Direzione è composta dagli uffici preposti alla gestione amministrativa e tecnica, retta da un *Direttore Generale* laureato, presente a tempo pieno che svolge le seguenti funzioni:

- Organizza nell'insieme i diversi servizi socio educativi, sanitari, riabilitativi, amministrativi e della logistica;
- Promuove la qualità degli interventi erogati;
- Verifica la soddisfazione degli Ospiti e delle loro famiglie;
- Verifica che il benessere degli Ospiti venga sempre ricordato come priorità;
- Coordina le diverse figure professionali;
- Sovrintende alla gestione economica ed amministrativa del personale e dei servizi e della corretta

applicazione delle normative vigenti;

- Definisce gli atti di regolamentazione interna;
- Mantiene i contatti con gli enti e uffici del territorio.
- Provvede ad un piano di formazione triennale per tutte le categorie di operatori;
- Cura i rapporti con la Presidente e il Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore Generale è Responsabile del trattamento dei dati.

6 DIREZIONE SANITARIA

La Direzione sanitaria sovrintende all'attività sanitaria e riabilitativa svolta all'interno delle RSD gestate dall'Ente:

- Organizza e gestisce l'attività medica di base;
- Sovrintende e coordina la stesura dei progetti individuali degli Ospiti in collaborazione con l'Equipe multidisciplinare;
- Sovrintende all'attività del personale infermieristico e socio sanitario;
- Sovrintende e coordina la compilazione e la gestione dei fascicoli socio assistenziali e sanitari e delle schede di osservazione SIDI
- Organizza il servizio farmaceutico della RSD;
- Organizza e gestisce le attrezzature sanitarie e ne programma l'acquisto;
- Organizza e gestisce l'assistenza medica specialistica interna alla Struttura;
- Organizza e gestisce i rapporti con gli ospedali e con l'ATS di riferimento;
- Effettua e coordina le comunicazioni e lo scambio di informazioni con gli Ospiti ed i loro Familiari;
- Valida le linee guida, le procedure ed i protocolli sanitari richiesti dalla vigente normativa, verificandone la diffusione e l'applicazione;
- Adotta tutti i provvedimenti in materia di tutela dei dati sensibili.

Il medico organizza le visite di controllo periodico e le visite di routine, aggiorna le cartelle cliniche e stabilisce la necessità di visite specialistiche.

È attivo un servizio di reperibilità che garantisce la copertura del servizio 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno.

7 PRESTAZIONI E SERVIZI ASSICURATI

L'Ente Gestore Unico, all'interno delle proprie RSD, si avvale di un numero di professionisti adeguato che garantisce la funzionalità dei vari servizi nel rispetto dell'Ospite e dei suoi bisogni; vengono rispettati gli standard regionali di assistenza, in relazione ai bisogni socio-sanitari degli utenti.

Gli operatori identificano le aspettative e i bisogni di cura della persona assistita durante tutto il periodo di permanenza e il relativo trattamento. Il bisogno espresso di privacy è rispettato in occasione di colloqui, visite mediche, procedure e trattamento.

L'assistenza socio sanitaria ed educativa è garantita sulle 24 ore come sotto meglio specificato.

7.1 - SERVIZI SANITARI

7.1.1 – Servizio Infermieristico

Sono presenti Infermieri professionali, di cui 1 con funzioni di Capo Area Attività sanitarie (infermieristiche e di base), che garantiscono la presenza in struttura dalle ore 6.30 alle ore 22.00 dal lunedì alla domenica.

Hanno specifici compiti rispetto all'esecuzione delle consegne del medico e alla preparazione e somministrazione dei farmaci. Hanno il compito di programmare, prenotare e organizzare visite o esami specialistici esterni presso

strutture ospedaliere o centri analisi. Hanno il compito di assistere gli Ospiti indisposti per quanto riguarda la somministrazione dei farmaci e i controlli di routine fino al risolversi del malessere. Effettuano regolari e periodici monitoraggi dei valori pressori e del peso; eseguono prelievi, medicazioni semplici e complesse; eseguono periodicamente elettrocardiogramma e profilo glicemico agli Ospiti.

7.1.2 – Servizio Notturmo

L'assistenza notturna agli Ospiti dalle ore 21.45 alle ore 6.45 è affidata a 2 Operatori Socio Sanitari, con aggiuntivo servizio di reperibilità notturna a carico dei Medici di Struttura e di un Infermiere Professionale.

7.1.3 – Servizio Fisioterapico

L'Ente si avvale di Fisioterapisti che garantiscono la valutazione di tutti gli Ospiti e la presa in carico di chi necessita di interventi fisioterapici. L'Ente si avvale anche, per 3/4 volte l'anno, della consulenza di un Fisiatra per controlli e per la prescrizione di ausili ortopedici.

7.1.4 – Consulenza Psicologica

È attiva la collaborazione con uno Psicologo per la rivalutazione diagnostica degli Ospiti tramite colloqui e somministrazione di test e per colloqui di supporto secondo necessità.

7.1.5 – Consulenza Psichiatrica

È previsto l'accesso settimanale di uno Psichiatra, che presta presso le RSD un servizio di consulenza con:

- partecipazione alle riunioni con l'equipe multidisciplinare per la discussione dei casi;
- incontri con il personale per la discussione dei casi;
- visita agli Ospiti secondo necessità e prescrizione di eventuale terapia farmacologica;
- rivisitazione diagnostica in collaborazione con lo Psicologo.

7.2 - SERVIZI ASSISTENZIALI

7.2.1 – Servizio di Ristorazione

Il Servizio di ristorazione con il confezionamento dei pasti è affidato ad una azienda esterna che opera nella cucina dell'Ente.

La scelta del menù giornaliero viene effettuata sulla base di una diversificata offerta proposta della ditta fornitrice e supervisionata dal medico per quanto riguarda le esigenze nutrizionali delle persone residenti e le diete individualizzate; sono previsti due diversi menù tipo (estivo e invernale) articolati su quattro settimane. Per le persone che presentano particolari problemi di masticazione e/o deglutizione viene realizzato un programma di alimentazione delle fragilità alimentari e disfagia, studiato per garantire, oltre agli adeguati apporti nutrizionali, i profumi e i sapori che rendono gustosi gli alimenti.

Il servizio di ristorazione è regolato dalle norme di autocontrollo HACCP e la verifica resta in carico alla ditta esterna.

7.2.2 – Servizio di Lavanderia

L'Ente si avvale di un servizio esterno di lavanderia, stireria e guardaroba, relativamente alla biancheria piana, alle divise del personale ed al vestiario degli Ospiti anche durante eventuali ricoveri.

Il servizio di ritiro dello sporco e riconsegna del pulito è effettuato 3 volte la settimana. I capi degli ospiti vengono registrati a sistema attraverso l'applicazione di un microchip contenente tutti i dati di riferimento per permettere di avere tracciabilità di ogni indumento e per poter essere divisi ed imbustati per singolo utente.

7.2.3 – Servizio Pulizia degli Ambienti

L'Ente si avvale di personale esterno per l'igiene e la pulizia quotidiana di tutti gli ambienti e la sanificazione

periodica.

7.2.4 – Servizio Educativo

Nelle RSD sono presenti Educatori professionali sociosanitari e socio-pedagogici, di cui n. 2 con funzione di coordinamento e n. 1 con funzioni di Capo Area Programmi Educativi.

Tali figure sono preposte alla progettazione e allo sviluppo delle proposte educative nella loro totalità e nelle declinazioni individuali. Gli Educatori hanno il compito di valutare, tramite attenta osservazione, tutti gli Ospiti inseriti, al fine di riconoscere potenzialità e limiti di ognuno; sulla base di tale valutazione impostano attività e laboratori che permettano agli Ospiti di esprimersi e lavorare in favore del loro benessere, in termini di mantenimento/aumento di competenze. Gli Educatori hanno altresì il compito di costruire con gli utenti una relazione positiva e significativa al fine di accompagnarli nella gestione della loro quotidianità all'interno della struttura.

7.2.5 – Servizio Socio Assistenziale

Nelle Strutture sono presenti Operatori Socio-Sanitari (OSS), di cui 1 con funzioni di Coordinatore OSS, che hanno il compito di assicurare adeguata assistenza di base agli utenti, facendo specifica attenzione ad arricchire tali momenti con elementi educativi finalizzati al mantenimento delle autonomie di ciascuno.

Gli Operatori Socio-Sanitari sono presenti dalle ore 6.30 alle ore 22, per lo svolgimento delle seguenti funzioni:

- supportano il personale infermieristico per quel che è di loro competenza;
- partecipano alla programmazione generale delle attività ed alla programmazione individuale, apportando il loro punto di vista rispetto a osservazioni fatte;
- partecipano all'Equipe di loro competenza per la verifica dell'organizzazione del lavoro assistenziale;
- supportano l'educatore nell'organizzazione delle attività;
- partecipano alla stesura dei Progetti Individualizzati (PI) con il Medico, i Capi area sociale e sanitaria, il Coordinatore OSS, il Case Manager e il Fisioterapista;
- partecipano alle verifiche in itinere e alla verifica finale;
- sostengono gli Ospiti durante i tempi dell'igiene personale e durante i pasti e ne promuovono le diverse possibili autonomie;
- affiancano e sostengono gli Ospiti durante tutte le azioni quotidiane;
- affiancano gli educatori nelle uscite sul territorio.

Durante eventuali ricoveri ospedalieri l'Ente garantisce l'accompagnamento (esclusi i ricoveri urgenti per i quali viene attivato il 112), le visite al bisogno ed eventuale cambio biancheria. Non può garantire eventuale assistenza individuale continuativa, se necessaria.

7.2.6 – Ausili per l'incontinenza

L'Ente provvede alla fornitura dei farmaci per i soli utenti a contratto con ATS della Brianza, degli ausili per la gestione dell'incontinenza e dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee.

La struttura mette a disposizione propri ausili per la deambulazione e per gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ecc...) per gli ospiti che ne necessitano, in attesa dell'ottenimento di quelli forniti dal Sistema Sanitario Nazionale (SSN).

7.3 - SERVIZI GENERALI

7.3.1 – Reception – U.R.P.

La Reception, situata presso la RSD Le Corti dei Ragazzi dell'Ente Gestore Unico, regola gli ingressi e le uscite dalla struttura ed è un punto di riferimento quotidiano per coloro che necessitano di informazioni o piccole necessità.

Presso la Reception è attivo il Servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno. L'U.R.P. ha funzioni di informazione e di sostegno per ospiti e familiari al fine di contribuire alle risoluzione di problemi e difficoltà che possono insorgere. Per informazioni di carattere generale è comunque a disposizione la direzione amministrativa e, se necessario, la Presidenza. Il servizio è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00.

7.3.2 – Servizio Amministrativo

Il servizio amministrativo garantisce il quotidiano lavoro d'ufficio ed ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare il buon funzionamento delle RSD dell'Ente Gestore unico. Entro il mese di marzo di ogni anno, secondo le disposizioni previste dalla DGR Lombardia n. 26316 del 21/03/2007, l'Ente consegna ad ogni Ospite una dichiarazione (Cedolino Ospite) su specifica modulistica, riportante lo scorporo della retta in quota sanitaria e non-sanitaria, al fine di poter usufruire delle detrazioni fiscali previste dalle norme di legge. Il servizio è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

7.3.3 – Case Manager

Dal 2020 è istituita la figura del Case Manager, che ha il compito di focalizzarsi sui bisogni specifici dell'Ospite di riferimento, sul suo progetto di vita e sulle relazioni che lo circondano. Il Case Manager svolge la funzione di punto di raccordo/riferimento per l'elaborazione del progetto individualizzato (PI) e per il rapporto con i Familiari e/o Legali Rappresentanti. Con l'istituzione della figura del Case Manager si vuole porre al centro l'Ospite, le sue caratteristiche e i suoi bisogni (educativi, ricreativi, di cura e assistenza), contrastando così i rischi connessi ad una istituzionalizzazione prolungata, dove la dimensione organizzativa può prevalere in modo autoreferenziale sull'individualità.

7.3.4 – Servizio Custodia Valori

L'Ente Gestore Unico custodisce per gli ospiti di entrambe le RSD quote minime di denaro di proprietà dell'utente; ogni Ospite ha una busta a suo nome e un foglio di rendiconto spese personali. È esclusa la possibilità di custodia di preziosi e oggetti personali di valore. La Direzione declina ogni responsabilità circa furti o smarrimento di denaro e oggetti preziosi di cui non è a conoscenza.

7.3.5 – Servizio di Manutenzione Ordinaria e Straordinaria

All'interno delle Residenze è prevista la figura del Manutentore il quale si occupa del corretto funzionamento degli impianti e della manutenzione ordinaria. Gli impianti e le attrezzature delle RSD dell'Ente Gestore Unico sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma di manutenzione ordinaria e straordinaria per garantire la massima funzionalità e la sicurezza per coloro che risiedono nella Struttura. I progetti per gli interventi di manutenzione straordinaria sono affidati ad un Architetto e ad un Ingegnere che supervisionano periodicamente le Strutture nel suo complesso.

7.3.6 – La Sicurezza e i Servizi di Tutela della Salute

La sicurezza degli ospiti è garantita dagli interventi sull'impiantistica, sulle attrezzature e sulle tecnologie da parte del servizio di prevenzione e protezione in capo al Direttore della Logistica, manutenzione e Referente Sicurezza. Per ogni Struttura viene predisposto un piano di emergenza, con precise procedure operative, in grado di intervenire tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a ridurre al minimo i pericoli a cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi, per portare soccorso alle persone colpite e per delimitare e controllare l'evento causa

d'emergenza al fine di ridurre i danni.

Il personale dell'Ente è formato ed addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli ospiti.

L'Ente è dotato di un RSPP – Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione come consulente esterno che, seguendo le normative vigenti, opera anche al fine di tutelare la salute di tutti gli operatori, unitamente al Medico Competente opportunamente nominato.

7.4– ALTRI SERVIZI

7.4.1 – Servizio di Parrucchiere, Barbiere e Podologo

Per tutti gli Ospiti è garantito il servizio parrucchiere, secondo un programma di intervento periodico e/o su necessità, il cui costo è a carico del familiare/legale rappresentante.

Il taglio della barba è effettuato direttamente dagli OSS.

Viene garantito inoltre l'accesso mensile di un podologo per effettuare prestazioni in base alla necessità dell'utente individuata dal personale sanitario, i cui costi sono esclusi dalla retta e imputati separatamente nella fattura per la degenza dell'Ospite. Sarà in capo alla Direzione concordare le tariffe con il professionista incaricato.

7.4.2 – Vacanze

Agli ospiti vengono proposte, di norma nel periodo estivo, esperienze di vacanza in località di villeggiatura, presso strutture accessibili e attrezzate per la vita quotidiana per persone con disabilità. I periodi di vacanza sono organizzati per piccoli gruppi, normalmente da 6 a 8 ospiti valutati idonei, accompagnati da operatori dell'Ente (OSS, educatori e infermieri) in rapporto numerico adeguato a garantire il necessario supporto, anche in relazione a particolari condizioni sanitarie, o difficoltà relazionali e/o comportamentali delle persone del gruppo.

7.4.3 – Le attività e i Laboratori

Tutte le attività proposte all'interno e all'esterno delle RSD non costituiscono un costo aggiuntivo per le famiglie.

Le attività principali sono:

- **Fattoria** (allevamento e accudimento di animali da cortile, IAA – interventi assistiti con il cavallo e l'asino). La Fattoria offre agli Ospiti la possibilità di confrontarsi quotidianamente con la responsabilità di altri esseri viventi; ospita inoltre gruppi di persone con disabilità che condividono il "Progetto Natura" con gli Ospiti della RSD;
- **Serra** (coltivazione di fiori e di piante da interno ed esterno);
- **BottegHaus** (laboratori di midollino, realizzazione di bomboniere, realizzazione di oggetti in compensato o altro materiale legnoso, anche di recupero)

Altre attività particolari sono organizzate in base al progetto generale dell'anno in corso, dunque variano anche a seconda degli interessi dei ragazzi.

7.4.4 - Trasporti

L'Ente garantisce il trasporto degli Ospiti durante le attività organizzate previste in programmazione.

Per le visite mediche e specialistiche predisposte dalla Direzione Sanitaria l'Ente Gestore Unico garantisce il trasporto per i soli utenti a contratto con ATS mentre, per accompagnamenti che riguardano iniziative personali (anche se auspiccate e condivise), l'Ente non può fornire assistenza e trasporto.

7.4.5 – Volontariato e di Animazione

Sono presenti alcuni Volontari che si occupano dell'intrattenimento e supportano gli operatori nelle attività esterne.

7.4.6 – Assistenza Spirituale

Il Parroco della Parrocchia di San Zeno, limitrofa alla frazione di Porchera, coordina, presso la residenza, gli incontri

di catechesi tra gli Ospiti e i ragazzi del paese di Olgiate Molgora.

8 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE – QUALITA' DEL SERVIZIO

Le visite agli Ospiti da parte dei Familiari sono sostenute e auspicate dall'Ente come necessario ponte relazionale tra le Strutture e gli Ospiti, che vedono nei Familiari sempre e comunque il loro punto di riferimento.

Le famiglie sono coinvolte nella progettazione dei P.I. pensata per il loro congiunto, attraverso degli incontri periodici con la Direzione e il Case Manager dell'Ospite.

È sempre possibile richiedere sia da parte della Famiglia sia da parte dell'Ente ulteriori incontri, secondo le necessità che si ravvisano.

L'Ente organizza durante l'anno:

- una giornata dedicata interamente alle famiglie degli Ospiti, denominata Festa della Casa, che si svolge a maggio/giugno di ogni anno. Durante questo momento, il Presidente, con l'approvazione del Conto Consuntivo, relaziona sull'andamento economico, sugli obiettivi e l'organizzazione di Casa dei Ragazzi IAMA Onlus;
- una giornata open-day aperta alla popolazione di Olgiate, ad amici e parenti degli Ospiti e degli operatori, che si svolge ad ottobre, la cosiddetta Festa d'Autunno;

Entrambe le giornate offrono un momento di festa e di intrattenimento ove vengono esposti i diversi lavori artigianali eseguiti dagli Ospiti.

È inoltre previsto, entro il mese di maggio, un incontro a cadenza annuale tra i Familiari/Legali Rappresentanti e la Direzione dell'Ente Gestore Unico Casa dei Ragazzi IAMA Onlus.

8.1 - LE VISITE

Le Strutture sono aperte alle visite di parenti ed esterni tutti i giorni da lunedì a domenica nella fascia oraria 10.00 - 12.00 e 15.00 - 18.00. È preferibile avvisare gli operatori prima della visita ed è necessario comunicare l'eventuale uscita con il proprio familiare, che può avvenire tra le 9.30 e le 21.30.

Per visite guidate presso le RSD, a cura della Direzione, e/o per colloqui con la Direzione e gli operatori è necessario prendere appuntamento telefonando allo 039.9912071 o inviando una mail a info@casaragazzi.it.

Periodicamente i Familiari o Legali Rappresentanti vengono convocati a colloquio per la condivisione del Progetto Individualizzato del proprio parente/assistito, ospite dell'RSD.

8.2 - SEGNALAZIONI/RECLAMI:

Nei pressi della Reception situata presso la RSD Le Corti dei Ragazzi dell'Ente Gestore Unico è disponibile un'apposita cassetta per reclami, osservazioni, segnalazioni e apprezzamenti da parte dei Familiari e Legali Rappresentanti. La Scheda Osservazioni e/o Suggestioni sul Servizio è allegata alla Carta dei Servizi. (All. C).

Tali segnalazioni vengono prese in carico dalla Direzione Generale, che si impegna a dare riscontro al richiedente entro un mese dalla segnalazione.

8.3 - VALUTAZIONE SERVIZIO OFFERTO:

Il sistema di valutazione riguardo alla soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari, è costituito da un Questionario di valutazione ("Sondaggio di soddisfazione rivolto a Familiari e/o Legali Rappresentanti degli Ospiti") anonimo.

Il Questionario è allegato alla Carta dei Servizi. (All. B)

È richiesta la compilazione, anonima, a cadenza periodica (1 anno) e si riferisce all'anno in corso.

L'analisi dei questionari viene discussa nell'incontro annuale con i Familiari entro il mese di maggio.

8.4 - ACCESSO AGLI ATTI:

Gli Ospiti o chi legalmente li rappresenta (Amministratori di sostegno e Tutori) possono accedere e visionare gli atti (fascicolo FASAS), tramite richiesta scritta in forma semplice, cartacea o via mail, indirizzata alla Direzione Generale; tale richiesta verrà evasa entro 15 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa. Gli stessi possono richiedere fotocopia di parte o dell'intero fascicolo alla dimissione dell'Ospite.

La documentazione verrà interamente fotocopiata, datata, timbrata dalla direzione amministrativa e consegnata direttamente al richiedente. Verrà addebitato un costo di 0.50 centesimi a foglio.

Il Progetto Individuale (P.I.) sull'Ospite, redatto almeno semestralmente, è condiviso con l'Ospite o chi lo rappresenta legalmente e può esserne richiesta copia alla Direzione Generale.

L'accesso agli atti avviene, comunque, garantendo il rispetto delle disposizioni in materia, di cui agli art. 22 e successivi della Legge n°241/90 e agli art. 15 e successivi della L.R. n°1/2012.

9 ACCESSO CIVICO

L'Accesso Civico agli Atti è normato dall'Art. 5 del D.Lgs n.33/2013. In particolare: l'Accesso civico semplice consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni che la Casa dei Ragazzi IAMA Onlus ha l'obbligo di pubblicare nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito www.casaragazzi.it, nei casi in cui gli stessi non siano stati pubblicati, anche parzialmente, o aggiornati (art.5, comma 1);

- l'Accesso civico generalizzato consente a chiunque di richiedere dati e documenti ulteriori rispetto a quelli che la Casa dei Ragazzi IAMA Onlus è obbligata a pubblicare sul proprio sito, ad esclusione di quelli rientranti nei casi previsti dall'articolo 5-bis del decreto trasparenza (art. 5, comma 2).

Il Responsabile a cui presentare richiesta di accesso civico è il Direttore Generale dott. Lorenzo Guzzetti e-mail info@casaragazzi.it - tel. 039.9912071 - pec casadeiragazzi@pec.it.

I moduli di Accesso Civico semplice e generalizzato sono scaricabili dalla Sezione Trasparenza del sito www.casaragazzi.it.

La presente Carta dei Servizi è esposta per il pubblico nei pressi della Reception e scaricabile dal sito www.casaragazzi.it.

10 ALLEGATI

All. A – Domanda Unica di Inserimento in RSD

All. B – Sondaggio di soddisfazione rivolto a Familiari e/o Legali Rappresentanti degli Ospiti

All. C – Scheda Osservazioni e/o Suggerimenti sul Servizio

DOMANDA UNICA DI INSERIMENTO IN RSD
Ente Gestore Unico Casa Dei Ragazzi IAMA Onlus

Da scaricare, compilare in tutte le sue parti e inviare via mail a info@casaragazzi.it con la documentazione richiesta

Il/la Sottoscritto/a _____ codice fiscale _____

nato/a _____ (Prov.) _____ il _____

residente a _____ (Prov.) _____ in via _____

c.a.p. _____ e-mail _____ PEC _____

telefono n° _____ cell. _____

in qualità di soggetto interessato

oppure Tutore Amministratore di sostegno Familiare Servizio sociale inviante del Comune di _____
o altro Servizio _____

del/della Sig./Sig.ra _____ codice fiscale _____

nato/a _____ (Prov.) _____ il _____

residente a _____ (Prov.) _____ in via _____

Visti: i criteri, i tempi, l'ammontare della retta giornaliera, le modalità di ammissione esplicitati nella Carta dei Servizi della RSD e l'Informativa Privacy sul trattamento dei dati personali allegata

CHIEDE

la valutazione della condizione del/della medesimo/a ai fini dell'inserimento presso la Residenza Sanitario assistenziale per Disabili di Olgiate Molgora.

Il richiedente/tutore/Ads/ Servizio inviante:

si impegna a comunicare all'Ente il soggetto e/o l'Ente di riferimento che si farà carico dell'impegno di spesa necessario per l'ingresso.

Allega ai fini di una prima valutazione di idoneità per l'inserimento in RSD :

- Relazione sanitaria aggiornata;
- Relazione sociale aggiornata;
- Altra documentazione ritenuta necessaria: _____ ;
- Copia codice fiscale e carta d'identità della persona per cui si fa richiesta.

Acconsente al trattamento dei propri dati forniti con la presente richiesta

Non acconsente al trattamento dei propri dati forniti con la presente richiesta (la richiesta non potrà essere evasa)

Luogo e data _____

Firma _____

SONDAGGIO DI SODDISFAZIONE RIVOLTO A FAMILIARI E/O LEGALI RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI RSD – Anno _____ Ente Gestore Unico Casa Dei Ragazzi IAMA Onlus

Al fine di valutare l'adeguatezza del servizio offerto dalle RSD gestite dall'Ente Gestore Unico Casa Dei Ragazzi IAMA Onlus, chiediamo cortesemente di provvedere alla compilazione del presente questionario sul grado di soddisfazione rispetto al servizio.

Il questionario è anonimo.

Si chiede di coinvolgere nella compilazione del sondaggio l'ospite, se esistono le condizioni, e/o i suoi Familiari, se diversi dal Legale Rappresentante.

I risultati verranno comunicati durante l'incontro annuale con i Familiari e i Legali Rappresentanti che si terrà, circostanze permettendo, entro il mese di maggio _____ e serviranno per migliorare la qualità dell'offerta.

Vi chiediamo di **compilare** il questionario online **al più presto**, e comunque, **non oltre il** _____

Grazie per la collaborazione!

La persona per cui compilo il presente questionario è ospite presso:

- RSD Casa dei Ragazzi RSD Le Corti dei Ragazzi

Compilo il presente questionario in qualità di (è possibile barrare entrambe le caselle):

- Familiare Legale Rappresentante

1. Considero il livello di qualità dei servizi offerti dalla RSD Casa dei Ragazzi IAMA Onlus nel suo complesso:

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

2. Ritengo il clima e l'atmosfera della RSD Casa dei Ragazzi:

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

3. Ritengo lo scambio d'informazioni tra RSD Casa dei Ragazzi e Famiglia/Legale Rappresentante:

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

4. Considero il livello di condivisione/informazione dei Familiari/Legali Rappresentanti nel progetto individuale (P.I.) dell'ospite:

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

5. Valuto il livello qualitativo del servizio educativo proposto:

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

6. Valuto l'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del mio familiare/assistito:

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

7. Valuto il livello qualitativo dell'assistenza:

- Medica specialistica

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

- Infermieristica/sanitaria

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

- Di base (igiene personale, cura della persona)

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

8. Valuto il livello dei servizi alberghieri e accessori:

- Mensa

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

- Pulizia ambienti

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

- Lavanderia/guardaroba

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

9. Valuto il livello di professionalità e attenzione del personale nel prendersi cura dell'ospite:

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

10. Ritengo che le informazioni contenute nella Carta dei Servizi della Casa dei Ragazzi IAMA Onlus siano espresse in modo:

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

11. Trovo la gradevolezza e la funzionalità degli ambienti del servizio:

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

12. Valuto la qualità delle prestazioni degli Uffici Amministrativi (disponibilità e cortesia, tempi di risposta, qualità delle risposte):

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

13. Valuto le iniziative promosse durante l'emergenza Covid19, per favorire la comunicazione tra Ospite e famiglia (videochiamate, visite, uscite)

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

14. Valuto la modalità di gestione dell'emergenza Covid19 da parte della struttura :

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi:

Data di compilazione _____



OSSERVAZIONI e/o SUGGERIMENTI sul SERVIZIO

Ente Gestore Unico Casa Dei Ragazzi IAMA Onlus

La Direzione si impegna a dare riscontro al richiedente entro 30 giorni dalla segnalazione.

In data _____ il/la sottoscritt _____ in qualità di:

- Legale Rappresentante
- Familiare (grado di parentela _____)
- Altro (specificare) _____

del/la Sig./ra _____ ospite presso:

- la RSD Casa dei Ragazzi
- la RSD Le Corti dei Ragazzi

al fine di contribuire al miglioramento del servizio dichiara di:

- ESSERE PARTICOLARMENTE SODDISFATTO/A DEL SEGUENTE SERVIZIO:

per i seguenti motivi:

- NON ESSERE o di ESSERE PARZIALMENTE SODDISFATTO/A DEL SEGUENTE SERVIZIO:

per i seguenti motivi:

PROPOSTE:

CONTATTO PER LA RISPOSTA (telefono, cellulare, e-mail, etc.):

Data: _____

Firma: _____

È possibile riporre questo modulo nell'apposita cassetta della posta a fianco della Reception presso la RSD Le Corti dei Ragazzi