



Carta dei Servizi

Casa dei Ragazzi IAMA Impresa Sociale ENTE GESTORE UNICO

Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD) LE CORTI DEI RAGAZZI
Via Cesare Cantù 49/C - Olgiate Molgora (LC)

Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD) LA CASA DEI RAGAZZI
Via Castello, 1 - Olgiate Molgora (LC)

Revisione n°03 del 27/04/2026

La Presidente
Avv. Elena Rolandi

1. CHI SIAMO

L'ENTE CASA DEI RAGAZZI IAMA IMPRESA SOCIALE

L'Associazione 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 disabili 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 (IAMA) 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 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.

Ad oggi **CASA DEI RAGAZZI IAMA Impresa Sociale gestisce nel Comune di Olgiate Molgora in provincia di Lecco** servizi rivolti alla disabilità e allo svantaggio sociale: due Residenze Sanitarie Assistenziali per persone con disabilità (RSD) La Casa dei Ragazzi e Le Corti dei Ragazzi, un Centro Socio-educativo (CSE) Casa dei Ragazzi, un Centro Educativo Diurno (CED) per minori LA CASA DI SOPHIA, nonché due spazi laboratoriali: LA FATTORIA e BOTTEGHAUS.

Da febbraio 2024, è attivo l'Ente Unico Gestore con 79 posti accreditati, di cui 36 a contratto con Regione Lombardia. L'Ente Unico è costituito dalla RSD Le Corti dei Ragazzi (capienza massima 48 posti) e dalla RSD La Casa dei Ragazzi (24 posti), destinate ad accogliere a tempo non determinato, adulti in età compresa tra i 18 e 65 anni con disabilità grave, fisica, psichica o sensoriale, congenita o acquisita, con caratteristiche di parziale o totale non autosufficienza.

MISSION, PRINCIPI ETICI, VALORI E SCELTE

CASA DEI RAGAZZI Istituto di Assistenza Minori e Anziani Impresa Sociale (a seguire CDR IAMA Impresa Sociale), nell'erogazione di tutti i suoi servizi, tiene conto dei seguenti principi, richiamati dallo Statuto dell'Associazione e dalla Carta dei Servizi delle due Residenze:

- il rispetto dei diritti della persona con disabilità;
- il corretto utilizzo delle risorse economiche e materiali;
- la valorizzazione delle risorse umane;
- l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni.

L'Ente ha come obiettivo prioritario l'interesse degli ospiti e, per perseguirlo, agisce secondo i seguenti principi e modalità:

- risponde ai bisogni complessivi e diversificati delle persone in modo individualizzato;
- si impegna a tutelare la libertà personale, nel rispetto dei limiti dati dalle diverse patologie da cui sono affetti gli ospiti, favorendo iniziative che garantiscano e supportino la capacità di scelta;
- favorisce la maggiore partecipazione possibile degli ospiti alle iniziative interne alla residenza ed esterne ad essa, sul territorio;
- eroga prestazioni corrette e funzionali che favoriscano, nel rispetto delle differenze degli ospiti, il conseguimento degli obiettivi di benessere dati per ciascuno;
- riconosce il ruolo fondamentale delle risorse umane nel raggiungere questi obiettivi e si impegna a favorire la formazione e l'aggiornamento continuo del personale, promuovendo percorsi che sollecitino e garantiscano il benessere lavorativo e professionale;
- garantisce il massimo rispetto della riservatezza nella discrezione e nella tutela dell'intimità della persona e dei dati sensibili dei propri ospiti, in ottemperanza alla legge sulla privacy e attua tutte le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Scopo dell'intervento educativo e relazionale è il **benessere psicofisico dell'ospite**, evitando l'emarginazione dal proprio contesto familiare e comunitario. Nell'attuarlo, gli operatori condividono e si ispirano ai seguenti principi:

- competenza: conoscenza delle funzioni proprie e degli altri attori coinvolti, delle strategie educative funzionali al perseguimento degli scopi prefissati;
- onestà e rispetto: agire correttamente e con lealtà nel rispetto dell'altro e del contesto, usufruendo delle risorse a disposizione in modo attento e mirato al benessere degli ospiti e al rispetto dei colleghi;
- empatia: riconoscere ciò che gli altri provano è un aspetto importante per costruire relazioni autentiche; (condividere situazioni/emozioni dell'altro). Assumere un punto di vista differente dal proprio significa predisporre all'ascolto, sia nei confronti dei colleghi di lavoro che degli ospiti;
- collaborazione: lavorare in gruppo è indispensabile; essere consapevoli dell'importanza di discutere gli obiettivi e farli diventare patrimonio comune è fondamentale per ridare senso al lavoro quotidiano. È necessario avere la consapevolezza di operare in un ambito complesso e delicato che solo con il concorso di tutti gli operatori può funzionare al meglio. Nasce dunque la necessità di riconoscere ed accettare i propri limiti come persone e come professionisti nella relazione umana con colleghi ed ospiti;
- riservatezza: equilibrio tra il dovere delle informazioni indispensabili al funzionamento degli interventi e la garanzia della tutela degli ospiti.

ORGANIZZAZIONE

Denominazione Ente	CASA DEI RAGAZZI Istituto Assistenza Minori ed Anziani Impresa Sociale
Codice fiscale	97026170155
P.IVA	08891730965
Certificato Qualità	UNI ISO 9001:2015
Sede Legale	Corso di Porta Vigentina, 19 - 20122 MILANO
Sede Operativa/Amministrativa	Via Cesare Cantù, 49/C - 23887 OLGiate MOLGORA (LC)
Consiglio di Amministrazione	Avv. Elena Rolandi, Presidente e Legale rappresentante; Ing. Enrico Lodigiani vicepresidente, Avv. Gianluigi Villaschi segretario; Consiglieri: Egidio Galbusera; Dr. Paolo De Martinis, Dr.ssa Marilanda Failla, Ing. Mario Lodigiani, Dr. Luca Bonatti; Avv. Eugenia Nicoletta Gatti
Presidenza	Avv. Elena Rolandi
Organismo di Vigilanza monocratico	Dott. Marco Petrillo
Revisore dei conti	Dr. Marco Canzi
Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione	Ing. Armando Valsecchi
DPO	Avv. Salvatore Familiari
Direttore Generale	Dr. Lorenzo Guzzetti
Responsabile Sanitario	Dr. Stefano Mozzanica
Responsabile Risorse Umane	Federica Zappalaglio
Responsabile Area Amministrativa	Chiara Bernasconi
Responsabile Area Comunicazione e Raccolta fondi	Lorenzo Guzzetti
Responsabile Area Logistica e Facility	Lorenzo Guzzetti
Responsabile Area Patrimonio immobiliare	Lorenzo Guzzetti
Responsabile Area Socio Sanitaria Servizi Residenziali	Marta Mozzanica
Responsabile Area Socio Educativa Servizi Diurni	Sarah Leveraro
Coordinatrice RSD La Casa dei Ragazzi	Marta Margutti
Coordinatrice RSD Le Corti dei Ragazzi	Clarissa Bassani

L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano dell'Ente **CASA DEI RAGAZZI Istituto Assistenza Minori ed Anziani Impresa Sociale** 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 2025-2030.

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 e ha funzione di controllo e di verifica.

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 Impresa Sociale gestisce 79 posti accreditati, di cui 36 a contratto con Regione Lombardia ed è costituito da **due Residenze, entrambe attive nel Comune di Olgiate Molgora (LC)**:

- **Le Corti dei Ragazzi** (capienza massima 48 posti) su un unico piano corredato da aree destinate a servizi generali, sale multifunzionali destinate ad attività culturali e ricreative, incontri di gruppo, momenti musicali e di animazione;
- **La Casa dei Ragazzi** (24 posti) suddivisa su due piani corredati da aree destinate a servizi generali, sale multifunzionali destinate ad attività culturali e ricreative, incontri di gruppo, momenti musicali e di animazione.

Gli ospiti usufruiscono anche di due spazi laboratoriali esterni alle RSD sempre gestiti dall'Ente:

- **BOTTEGHAUS** per attività creativo, espressivo, manuali come la realizzazione di cesti in midollino, oggetti in compensato o altro materiale legnoso, anche di recupero e di decorazione;
- **LA FATTORIA** dove si svolge quotidianamente il lavoro di accudimento di animali e di coltura di piante, luogo anche di svolgimento di tirocini curriculari ed extracurriculari e di attività integrate con i servizi per disabili del territorio di Merate e Lecco e con i vari ordini di scuole.

COME RAGGIUNGERE LE RSD

Le Residenze si trovano a pochi metri l'una dall'altra e a poca distanza dalla SP 342 direzione Milano – Lecco, prosecuzione della tangenziale est via Usmate, facilmente raggiungibili da Milano, Lecco, Como, Bergamo, utilizzando la rete stradale disponibile.

È possibile accedere alle Strutture 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).

Per chi fosse interessato all'inserimento in struttura di persone con disabilità (familiari, rappresentanti legali, operatori dei servizi) è possibile prendere contatto con l'URP Ufficio Relazioni con il Pubblico, per visionare le strutture e incontrarne i Responsabili: telefono 039/9912071 – mail: info@casaragazzi.it

RSD LE CORTI DEI RAGAZZI in Via Cesare Cantù, 49/C 23887 - OLGIATE MOLGORA - LC

RSD LA CASA DEI RAGAZZI in Via Castello, 1 - 23887 OLGIATE MOLGORA - LC

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. PERCORSO DELL'OSPITE

Le RSD La Casa dei Ragazzi e Le Corti dei Ragazzi si rivolgono alla popolazione con disabilità residente in Lombardia, di età compresa tra i 18 anni e i 65 anni; per i non residenti in Regione, l'ammissione può avvenire secondo disponibilità e modalità da concordare con la direzione della struttura.

2.1 DOMANDA DI INSERIMENTO

L'ingresso in RSD avviene tramite specifica richiesta dell'Ospite o di un familiare, di un tutore, amministratore di sostegno o curatore, tramite apposita modulistica inviata via posta elettronica all'indirizzo info@casaragazzi.it o eventualmente consegnata a mano presso l'URP dell'Ente situato presso Le Corti dei Ragazzi.

La modulistica si compone di

- 1) Domanda Unica di Inserimento in RSD (allegato A) è scaricabile dal sito www.casaragazzi.it nella sezione DOCUMENTAZIONE
 - 2) Relazione sociale e sanitaria aggiornata
- Alla ricezione, l'Ente provvede alla relativa protocollazione.

La richiesta è oggetto di analisi da parte dell'**Equipe Utenza** dell'Ente Unico Gestore, per verificarne la compatibilità con l'offerta delle strutture gestite, 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.

Qualora l'Equipe lo ritenesse necessario, ed in accordo con l'Ospite stesso o con il parente di riferimento e/o con i servizi sociali, potrà essere effettuata una visita al domicilio dell'utente per una sua migliore valutazione, nonché per una conoscenza reciproca che faciliti il successivo inserimento in Struttura.

Richiesta non idonea: ne è data comunicazione all'inviante mezzo mail, nel caso in cui l'Ente Gestore Unico non ritenga di poter dare efficace risposta educativo-assistenziale tramite l'inserimento; simili richieste non sono naturalmente inserite nella lista di attesa.

Non vengono inseriti ad oggi ospiti con: diagnosi psichiatrica esclusiva, gravi problemi comportamentali o in stato di acuzia psichiatrica, situazioni di disagio cognitivo da esiti di abuso di alcool e sostanze stupefacenti – salvo deroghe valutate dall'Equipe Utenza.

Richiesta idonea: inserita nella lista d'attesa (con specifica della struttura di destinazione), dandone comunicazione all'inviante mezzo mail. Trattandosi di un servizio residenziale, non è naturalmente possibile definire in simile sede i possibili tempi per l'ammissione.

Alla disponibilità del posto letto, la persona in lista d'attesa direttamente e/o per il tramite del suo riferimento, vengono contattate dall'Ente per definire tempi e modi del ricovero: in caso di accettazione, l'ingresso in RSD deve avvenire entro le 72 ore successive all'avvenuta comunicazione della disponibilità.

2.2 INSERIMENTO IN STRUTTURA

Gli ingressi nelle due Residenze sono programmati solitamente

- dal lunedì al venerdì
- dalle 10.00 alle 11.30 e/o dalle 14.00 alle 15.30

L'Ospite è accolto dal Responsabile sanitario o medico della struttura, Responsabile area sanitaria, Coordinatrice struttura, RAA e personale amministrativo.

Per il giorno dell'ingresso, è necessario consegnare:

- carta d'identità in originale

- tessera sanitaria in originale
- documentazione sanitaria aggiornata
- documentazione clinica in possesso relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere, i referti di accertamenti diagnostici e le visite specialistiche
- documentazione relativa a dimissioni da altra struttura
- eventuali esenzioni del ticket
- copia dell'ultimo verbale di invalidità
- copia del Decreto di nomina di tutore/amministratore di sostegno;
- codice fiscale e carta d'identità del Legale Rappresentante, ove presente
- codice fiscale e carta d'identità del Terzo Obbligato, ove presente
- farmaci in uso, inclusa una dotazione di scorta per 30 giorni
- eventuali ausili
- PASS per parcheggio Disabili se in dotazione;
- carta regionale di trasporto (CRT) per circolazione sui mezzi pubblici di Regione Lombardia, se in possesso.

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

Per gli Ospiti inseriti in posto letto a contratto con ATS Brianza, all'ingresso in RSD viene effettuata la richiesta di cambio di residenza e il contestuale e obbligatorio cambio del MMG - 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.

Entro 30 giorni dall'ingresso - periodo durante il quale lo stesso sarà osservato e valutato dell'Equipe Multidisciplinare per definire gli obiettivi e gli interventi necessari al loro raggiungimento - è predisposto il **Progetto Individuale** (a seguire PI) dell'ospite, rinnovato con una periodicità non superiore ai sei mesi o ogni qualvolta si renda necessario.

Il PI è lo strumento di progettazione, pianificazione e verifica degli interventi multidisciplinari previsti per il soddisfacimento dei bisogni complessivi della persona con disabilità e in esso, confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona.

La condivisione del PI con il Familiare/Legale Rappresentante avviene annualmente con un incontro in presenza - durante il quale viene introdotto anche il Case Manager, primo riferimento per tutta la permanenza in struttura - ed è sempre consultabile tramite area riservata: proprio per l'importanza dello strumento PI è richiesto agli stessi di prenderne visione, confermando la lettura mediante l'apposito tasto.

È possibile accedere all'apposita **sezione per familiari e /o legali rappresentanti** presente sul sito internet dell'Ente www.casaragazzi.it tramite le credenziali (username e password) fornite dall'URP ufficio Relazioni con il pubblico, operativo presso la RSD Le Corti dei Ragazzi.

2.3 MODELLO OPERATIVO PRESA IN CARICO

L'operato nelle due Residenze sanitario assistenziali per persone con disabilità è guidato da tre obiettivi generali:

- centralità della persona, facendo in modo che partecipi, per quel che è possibile, alla gestione del suo progetto individuale;
- qualità dell'assistenza socio-sanitaria, attraverso equipe multidisciplinari
- qualità della vita dell'ospite, nel rispetto dei suoi bisogni educativo-assistenziali, di recupero e mantenimento delle abilità residue, in un prendersi cura della persona in tutti i 5 sensi.

La programmazione annuale concretizza il modello operativo dell'Ente, in attività interne, esterne, extra, di sensibilizzazione e informazione che si svilupperanno nel corso dei successivi dodici mesi e che saranno

naturalmente personalizzate a seconda delle capacità/inclinazioni di ciascun ospite. Tale programmazione si sviluppa secondo gli ambiti di attuazione previsti dalla DGR 2569/14, con particolare attenzione al radicamento dell'Ente sul territorio meratese e lecchese.

Per gli ospiti più abili si predispongono **attività** di gruppo finalizzate al mantenimento e/o il rafforzamento di abilità come:

- partecipazione ai laboratori
- capacità di relazionarsi con i compagni e le persone esterne
- rispetto dei tempi di attesa e delle consegne
- mantenimento dei tempi di attenzione
- comprensione e attuazione delle sequenze di lavoro
- capacità prassiche ed operative
- capacità di portare a termine un compito in autonomia e/o con un minimo aiuto da parte dell'operatore
- mantenimento/sviluppo delle autonomie personali residue

Per gli ospiti più compromessi si è pensato a **proposte** che vedano obiettivi meno mirati alla performance, ma che puntino maggiormente all'individuazione di quegli elementi di benessere quotidiano che, sviluppati, possono aumentare il livello della loro qualità di vita, attraverso attività mirate a:

- mantenere un aggancio con il contesto di vita;
- mantenere la capacità di restare in gruppo;
- mantenere la capacità di tollerare brevi tempi di attesa;
- beneficiare dell'ascolto di musica e di contatto corporeo, quando gradito;
- promuovere e mantenere le autonomie residue (in ambito sociale, motorio e cognitivo, per quanto possibile).

Ogni attività è **oggetto di valutazione** volta a confermarla, rimodularla o sospenderla. Tale valutazione è effettuata in diversi periodi dell'anno seguendo la calendarizzazione delle stesse: programmazione invernale da ottobre a giugno dell'anno successivo; estiva da luglio a settembre (alcune attività sono a cadenza annuale, da ottobre a settembre dell'anno successivo).

La giornata tipo della persona con disabilità inserita in una delle RSD di Casa dei Ragazzi IAMA Impresa Sociale segue solitamente questo andamento:

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 20.30	Inizio della messa a letto

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

ATTIVITÀ E LABORATORI

Le attività sono:

- organizzate e gestite da personale educativo e assistenziale dell'Ente e/o da professionisti esterni e possono coinvolgere in base all'obiettivo perseguito, l'ospite individualmente o in piccolo/grande gruppo;
- volte a favorire il raggiungimento del benessere psico-fisico operando sull'attivazione delle abilità della persona coinvolta.

Attraverso le proposte di natura occupazionale gli ospiti lavorano sulle capacità operative ed attentive residue,

sull'attivazione motoria ma anche sulla socializzazione e sulla capacità di stare in gruppo. Viene inoltre:

- dato spazio ad attività di svago che permettano momenti di riposo ed intrattenimento insieme ai compagni;
- data attenzione a favorire il senso di appartenenza e di contributo alla vita della comunità attraverso un aiuto nelle attività domestiche e nell'abbellimento degli spazi comuni con manufatti realizzati durante l'attività creativa.

AREA DI INTERVENTO	ATTIVITÀ	OBIETTIVI
POTENZIAMENTO COGNITIVO	Giornalino – Laboratorio cognitivo – Cineforum – Feuerstein – Torniamo a scuola	Mantenimento e/o potenziamento delle abilità cognitive, riducendo l'inattività, fornendo all'ospite stimoli diversi volti a sollecitare capacità quali attenzione, memoria, discriminazione di forme e colori e abilità di letto-scrittura.
CREATIVO-ESPRESSIVA	Laboratorio creativo – Bomboniere – Bottega – Laboratorio musicale – Attività teatrale – Letture – Lab d'arte – Arteterapia	Mantenimento e/o potenziamento di abilità prassiche attraverso la realizzazione di piccole creazioni e manufatti, con lo scopo di abbellire la struttura durante specifiche ricorrenze. Aumentare l'autostima e sperimentandosi risorsa a disposizione dell'Altro.
LUDICO-RICREATIVA	Attività animativa – Mercato – Bocce – Turisti per caso – Catechesi – Uscite sul territorio	Intrattenimento attraverso attività di diverso genere, al fine di offrire attività occupazionali e di svago utili a mantenere le abilità residue.
SENSO-MOTORIA	Laboratorio di stimolazione senso-motoria – Rilassamento – Beauty – Palestra – Judo – Attivazione motoria – Psicomotricità – Danzaterapia – Musicoterapia	Favorire la percezione di sé lavorando su attivazione e/o rilassamento delle varie parti del corpo, attraverso massaggi, posturazioni e piccoli esercizi, in supporto al lavoro fisioterapico.
AUTONOMIE E CAPACITÀ RELAZIONALI	Laboratorio autonomie – I.A.A. con animali (cavallo, asino e cane)	Mantenimento e/o potenziamento delle competenze di autonomia in essere, relative alla propria sfera personale e alla gestione di piccole attività per la comunità, attraverso le quali la persona si sente parte integrante della stessa. Mantenimento e/o sviluppo di capacità relazionali attraverso il contatto con l'animale e il suo accudimento, che fungono da facilitatori per l'interazione con gli altri.

2.4 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Case Manager

Dal 2020 Casa dei Ragazzi IAMA Impresa Sociale ha istituito il **Case Manager**, riferimento all'interno dell'equipe multidisciplinare attive nelle due residenze, del percorso di cura per e con l'ospite, sia per gli aspetti clinico assistenziali-riabilitativi-educativi, sia per gli aspetti sociali del contesto di vita.

Il Case Manager - ruolo ricoperto ad oggi dalla figura professionale dell'**Educatore** - svolge la funzione di punto di raccordo/riferimento per l'elaborazione del progetto individuale e per il rapporto con i familiari e/o legali rappresentanti.

In accordo con i Legali Rappresentanti, i familiari vengono aggiornati sul Progetto Individuale riguardante il loro congiunto attraverso lo scambio di informazioni con l'equipe multidisciplinare. In particolare, oltre alla restituzione semestrale del PI tramite area riservata, vengono invitati ad un incontro annuale in presenza con il Case manager e/o uno specialista sanitario. Secondo le necessità emergenti nel tempo è facoltà sia delle famiglie, sia del Servizio, programmare ulteriori incontri.

Il Case Manager è **contattabile** personalmente al suo indirizzo o all'email generale rsd@casaragazzi.it così da

essere ricontattati appena possibile.

È inoltre previsto, un incontro a cadenza annuale tra le famiglie, i legali rappresentanti e la Direzione dell'Ente Gestore Unico.

VISITE IN STRUTTURA

Le visite agli Ospiti sono sostenute e auspiccate dall'Equipe come prezioso ponte relazionale tra dentro e fuori la residenza: le Strutture sono in tal senso aperte e accessibili tutti i giorni da lunedì a domenica dalle ore 8 alle ore 20.

Per l'organizzazione interna e la programmazione delle attività sanitario-assistenziali ed educative, si consiglia di prediligere le visite nelle seguenti fasce orarie: **al mattino dalle ore 10:00 alle ore 11:30; al pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 18:00**, avvisando preferibilmente in Struttura.

Per le uscite e i rientri degli Ospiti dalla Struttura si chiede al Familiare/Legale Rappresentanti di avvisare con un preavviso di 24h per necessità organizzative interne (prenotazione pasti, preparazione terapia e documentazione). Le uscite sono soggette a parere medico favorevole.

Per garantire una buona gestione delle uscite e rientri, si chiede di privilegiare i seguenti orari:

Uscita dell'ospite dalla struttura:

- dalle ore 10:00 alle ore 11:30
- dalle ore 15:00 alle ore 16:30

Rientro dell'ospite in struttura:

- dalle ore 10:00 alle ore 11:30
- dalle ore 15:00 alle ore 18:00
- dalle ore 20:00 alle ore 21:00

Per le visite e per le **uscite nel weekend**, si raccomanda di darne comunicazione entro le ore 14 del venerdì.

Nel caso di uscite, la RSD declina ogni responsabilità sull'Ospite, dal momento in cui quest'ultimo è preso in carico dal Familiare/Legale Rappresentante o loro delegati o dai volontari eventualmente individuati dalla Famiglia/Legale rappresentante per il trasporto. In caso di delega, deve pervenire comunicazione scritta al momento del ritiro o nei giorni precedenti.

Le **Coordinatrici** delle due RSD sono a disposizione dei familiari e/o legali rappresentanti **dal lunedì al venerdì**: è possibile mettersi in contatto con loro scrivendo all'indirizzo rsd@casaragazzi.it o telefonicamente, preferibilmente, nei seguenti orari dalle 15.00 alle 17.00, sempre dal lunedì al venerdì.

INTRODUZIONE ALIMENTI PER TUTTI

L'introduzione di alimenti è consentita previo accordo con le Coordinatrici di Struttura. Gli alimenti devono essere in confezione integra, riportante ingredienti e data di scadenza e relativo scontrino che dia evidenza della tracciabilità. Se il prodotto è fresco, oltre a tutte le indicazioni precedenti, deve essere consumato nel momento della visita al proprio caro. Nessun prodotto può essere distribuito ad altri ospiti per questioni di sicurezza.

L'ultimo mercoledì del mese è prevista una giornata dedicata al festeggiamento dei compleanni degli Ospiti. In tale occasione il servizio ristorazione prevede la somministrazione di un dolce a pranzo. È previsto che, in sostituzione di questo dolce, i Familiari/Legali Rappresentanti possano offrire dei dolciumi, contattando preventivamente (almeno una settimana prima) il Case Manager.

REGALI PER GLI OSPITI O PER I DIPENDENTI

Qualora si volesse far avere un regalo agli Ospiti, in occasione di compleanni o altro, è fortemente auspicato che venga contattato preventivamente il Case Manager, per individuare o condividere la corretta tipologia di regalo, compatibile con la condizione personale dell'Ospite, con la sua vita comunitaria e, in particolar modo, con gli standard di sicurezza previsti per legge.

Qualora si volessero destinare omaggi o benefici individuali a Dipendenti e Collaboratori, prendere contatto con la Responsabile dell'Area amministrativa all'indirizzo amministrazione@casaragazzi.it

2.5 TRASFERIMENTI INTERNI ALL'UNITÀ D'OFFERTA

Nel presidio costante dei bisogni e delle esigenze della persona accolta, così come nell'impegno di soddisfarli al meglio, **sono possibili** nel periodo di permanenza, spostamenti di camera così di Residenza tra le due strutture – La Casa dei Ragazzi e Le Corti dei Ragazzi - previa condivisione con l'Ospite e i suoi familiari.

2.6 PROCEDURE DI DIMISSIONE

La dimissione dalle RSD può essere richiesta dal Rappresentante Legale o dall'Ospite o dall'Ente stesso.

- a) Nel caso di dimissioni decise dal Rappresentante Legale 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.
- b) La dimissione da parte dell'Ente Gestore Unico delle RSD può essere decisa 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 10 di ogni mese).

L'iter di dimissione è il seguente:

- colloquio per verificare che i tempi di dimissione siano confacenti con lo stato psicologico ed emotivo del soggetto in dimissione;
- accordi sulla modalità di comunicazione di tale decisione al soggetto e preparazione dello stesso al cambiamento;
- redazione 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)
- quantificazione della retta dovuta al giorno della dimissione: l'Ospite sarà tenuto al pagamento della retta sino al giorno delle dimissioni incluso.

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.

3. RETTA DI OSPITALITÀ

3.1 RETTA GIORNALIERA

La retta di ricovero nelle strutture gestite dall'Ente Gestore Unico Casa dei Ragazzi IAMA Impresa Sociale viene definita in base alla tipologia di posto letto:

POSTO LETTO ACCREDITATO ED A CONTRATTO CON ATS BRIANZA	€	100,00/dì
POSTO LETTO ACCREDITATO CON ATS BRIANZA IN REGIME DI SOLVENZA	€	120,00/dì

Il pagamento è dovuto a partire dal giorno di inserimento indicato sul Contratto d'Ingresso sottoscritto.

La retta è dovuta anche durante eventuali assenze per rientri in famiglia o ricoveri ospedalieri, in quanto è garantito 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.

Al momento dell'ingresso è 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.

Per i ricoveri su posto letto accreditato in regime di solvenza viene richiesta una permanenza minima **di 1 mese**.

Nel caso in cui l'utente venga trasferito/dimesso, 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.

In caso di decesso, il Contraente dovrà provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e la retta è dovuta per ulteriori 3 giorni dalla data del decesso.

Il versamento della retta deve essere effettuato **entro il giorno 10 di ogni mese**.

Le modalità di pagamento sono tramite:

- bonifico bancario sulle seguenti coordinate bancarie:
Banca Intesa Sanpaolo filiale di Merate
IBAN: IT05M0306909606100000177946
- mediante SDD – RID automatico a carico dell'Ente, compilando l'apposito modulo rilasciato al momento dell'ingresso.

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

3.2 SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA

3.2.1 Posto letto ACCREDITATO e a CONTRATTO

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

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

- contributo per le vacanze da stabilirsi annualmente;
- trasporti in ambulanza o altro mezzo per visite decise autonomamente dal familiare/legale rappresentante, trasferimento/dimissione presso domicilio o altra struttura e/o per espletare procedure amministrative;
- visite specialistiche non prescritte dal Medico di struttura ma effettuate su richiesta dell'Ospite o del suo familiare/legale rappresentante;
- eventuale assistenza individuale in caso di ricoveri ospedalieri;
- prestazioni odontoiatriche;
- prestazioni podologiche;
- servizio parrucchiere;
- servizio funebre;
- fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali e relativa riparazione ove necessario;
- spese personali per generi voluttuari.

3.2.2 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:

- contributo per le vacanze da stabilirsi annualmente;
- trasporti in ambulanza o altro mezzo per visite, trasferimenti/dimissioni e/o presso il domicilio o altra struttura per espletare procedure amministrative
- visite specialistiche non prescritte dal Medico di struttura ma effettuate su richiesta dell'Ospite o del

- suo familiare/legale rappresentante;
- eventuale assistenza individuale in caso di ricoveri ospedalieri;
- fornitura dei farmaci per tutta la durata della degenza in solvenza;
- prestazioni odontoiatriche;
- prestazioni podologiche;
- servizio parrucchiere;
- servizio funebre;
- fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali e relativa riparazione ove necessario;
- spese personali per generi voluttuari.

4. SERVIZI ENTE GESTORE UNICO

4.1 SERVIZI OFFERTI (compresi nella retta)

L'Ente Gestore Unico CASA dei RAGAZZI IAMA Impresa Sociale, all'interno delle RSD, si avvale di molteplici professionalità per garantire il benessere delle persone accolte: sono naturalmente rispettati gli standard regionali di assistenza, in relazione ai bisogni socio-sanitari degli utenti.

Gli operatori identificano i bisogni di cura della persona assistita durante tutto il periodo di permanenza e il relativo trattamento.

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

SERVIZI SANITARI

Servizio Medico

Il Responsabile sanitario, con il supporto di un medico di reparto, sovrintende all'attività sanitaria e riabilitativa svolta all'interno delle RSD gestite 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 periodiche 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.

Servizio Infermieristico

Sono presenti Infermieri professionali, di cui 1 con funzioni di Responsabile Area Attività sanitarie, che garantiscono la presenza in struttura 24 ore su 24, 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.

Servizio Notturno

L'assistenza notturna agli Ospiti è affidata a n. 1 operatore socio sanitario e a n. 1 infermiere.

Servizio Socio Assistenziale

Nelle Strutture sono presenti Operatori Socio-Sanitari (OSS), di cui 1 con funzioni di Coordinatore OSS, e Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) 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 e gli Ausiliari Socio Assistenziali 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 Individuali (PI) con il Responsabile sanitario, i Responsabili Area sociale e sanitaria, i Coordinatori delle RSD, il RAA, 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.

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.

È stipulata una convenzione con azienda specializzata per la manutenzione ordinaria degli ausili.

SERVIZIO PSICOLOGICO-PSICHIATRICO

Consulenza Psicologica

È attiva la collaborazione con uno Psicologo per il monitoraggio del benessere generale dell'ospite tramite colloqui e somministrazione di test e per colloqui di supporto secondo necessità.

Consulenza Psichiatrica

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

- visita agli Ospiti secondo necessità e prescrizione di eventuale terapia farmacologica;
- rivisitazione diagnostica in collaborazione con lo Psicologo.

Entrambe le figure professionali partecipano alle riunioni settimanali con l'Equipe Multidisciplinare per garantire una supervisione clinica dei casi.

SERVIZIO EDUCATIVO

Nelle RSD sono presenti Educatori professionali sociosanitari e socio-pedagogici, di cui n.2 con funzione di coordinamento.

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.

Volontariato e Animazione

Sono presenti alcuni Volontari e gruppi che fanno riferimento ad Associazioni che si occupano dell'intrattenimento e, in alcuni casi, supportano gli operatori nelle attività interne ed esterne.

Assistenza Spirituale

Il Parroco della Parrocchia di San Zeno, limitrofa alla frazione di Porchera, coordina, presso le residenze, gli incontri di catechesi con gli Ospiti. Durante le festività, il Parroco prepara incontri focalizzati a vivere i tempi forti seguendo le iniziative parrocchiali (incontri di Avvento e Quaresima; sacramento della Riconciliazione).

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio di Ristorazione

Il Servizio di ristorazione con il confezionamento dei pasti è affidato ad una azienda esterna che opera nella cucina dell'Ente. Sono previsti due diversi menù tipo (estivo e invernale) articolati su quattro settimane.

La scelta del menù giornaliero viene effettuata sulla base di una diversificata offerta proposta dalla ditta fornitrice, offrendo pietanze sane, invitanti e al contempo appetitose, studiando attentamente le esigenze degli Ospiti di ogni diversa Struttura e sviluppando non solo programmi alimentari a medio-lungo termine, ma anche menù speciali o a tema per garantire una piacevole esperienza culinaria ad ogni utente.

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 sistema di approvvigionamento da filiera corta garantisce un limitato numero di passaggi commerciali tra il produttore e il consumatore, garantendo maggiore qualità e freschezza degli alimenti e rispetta i seguenti aspetti.

Il Servizio promuove la cottura sottovuoto a bassa temperatura: questa tecnica offre un'esperienza gastronomica appagante e genuina, gusto, colore e consistenza degli alimenti unici, carni più tenere e succose, verdure croccanti e dal sapore di ortaggio fresco, il tutto con ridotto apporto di sale e grassi da condimento.

Il servizio di ristorazione è regolato dalle norme di autocontrollo HACCP e la verifica resta in carico alla ditta esterna, e si avvale di un servizio dietetico con a capo una Nutrizionista.

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.

Servizio Pulizia degli Ambienti

L'Ente si avvale di personale esterno per l'igiene e la pulizia quotidiana di tutti gli ambienti adottando specifiche procedure con lo scopo di garantire, tramite l'impiego di metodi all'avanguardia, la tutela degli ambienti di lavoro e dei luoghi assicurando un elevato livello di pulizia ed igiene.

In conformità al DM 29.01.2021 – (CAM del piano d'azione nazionale per il GPP) vengono impiegate tecniche caratterizzate dalle seguenti misure di gestione ambientale:

- impiego del sistema "Codice Colore" (tecnica che consiste nell'abbinare il colore del secchiello e del relativo panno per la pulizia, ad una zona o superficie ben identificata, guidando l'operatore nell'esecuzione degli interventi al fine di evitare possibili contaminazioni microbiche dovute al passaggio da una zona di rischio all'altra.)

- uso di materiali ricondizionabili in tessuto di microfibra;
- prodotti utilizzati per l'esecuzione del Servizio sono conformi ai criteri di assegnazione di etichette ambientali ISO di Tipo I (conformi alla norma ISO 14024) e certificati.
- uso di sistemi di dosaggio automatico dei prodotti (studiati appositamente per eliminare i rifiuti da imballaggio e ridurre le emissioni di CO2 e di conseguenza ridurre l'impatto ambientale da trasporto).

Gli interventi di sanificazione periodici sono organizzati in "Piani di Lavoro – Prestazioni Periodiche", ad ogni attività è associata una scheda operativa che contiene le procedure guida per la corretta esecuzione delle operazioni.

Il Servizio si avvale di soluzioni innovative con lo scopo di ridurre gli impatti ambientali, con particolare riferimento ai consumi di acqua ed energia elettrica.

Questo approccio trova fondamento ed ispirazione nelle linee di intervento a livello nazionale ed europeo in materia di GREEN PUBLIC PROCUREMENT.

Macchinari e strumenti impiegati sono a marchio CE e conformi alle più recenti normative al fine di garantire la massima affidabilità nell'erogazione del servizio.

Farmaci e Ausili

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).

SERVIZI GENERALI

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.

U.R.P.

L'ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) situato presso la RSD Le Corti dei Ragazzi è un punto di riferimento quotidiano per coloro che necessitano di informazioni o piccole necessità, rispondendo alle chiamate provenienti dall'esterno.

L'U.R.P. ha funzioni di informazione e di sostegno per ospiti e familiari al fine di contribuire alla risoluzione di problemi e difficoltà che possono insorgere: è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00.

Fornisce informazioni riguardanti la possibilità di ricorrere all'individuazione di un Amministratore di Sostegno, con l'illustrazione delle modalità di nomina e delle funzioni e informa sugli accessi alle protezioni economiche agevolate, secondo quanto previsto dal DPCM 05/12/2013 n° 153.

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.

Servizio di Manutenzione Ordinaria e Straordinaria

All'interno della Residenza 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.

Sicurezza e 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 - 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.

4.2 SERVIZI OFFERTI – extra retta

Documentazione socio sanitaria

La copia del Fascicolo socio sanitario e la cartella clinica redatti durante il periodo di degenza presso le RSD possono essere richiesti, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta da inviare agli uffici amministrativi.

La documentazione sanitaria viene rilasciata dal Responsabile Sanitario della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro sessanta giorni dalla formale richiesta, previo pagamento anticipato dei diritti amministrativi di riproduzione che sono così stabiliti:

- € 150,00 per l'intero fascicolo socio sanitario fino ad un anno di permanenza nella struttura;
- € 100,00 per ciascuno degli anni successivi, entro il limite massimo di € 500,00 per l'intera degenza.

Il Fascicolo sanitario ricomprende la parte medica, infermieristica, riabilitativa, assistenziale ed educativa.

Durante il periodo di permanenza il familiare/Amministratore di sostegno/Tutore può richiedere la compilazione di eventuali certificati medici, previa richiesta scritta da presentare presso l'URP; tale documentazione viene rilasciata entro quindici giorni dalla presentazione della richiesta.

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/ASA.

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.

Corredo ospite

Al momento dell'inserimento viene richiesta una dotazione iniziale definita dall'Ente che permetta di gestire la rotazione in lavanderia tra sporco e pulito.

Ad ogni necessità di reintegro della dotazione, l'Ente informa i familiari/Legali Rappresentati di quanto necessario che dovranno poi provvedere al relativo acquisto ed alla consegna in struttura del vestiario.

Trasporti e ricoveri ospedalieri

L'Ente garantisce il trasporto degli Ospiti durante le attività 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.

Diversamente, per gli utenti in regime di solvenza il trasporto è a carico del familiare e/o legale rappresentante.

Per visite e accompagnamenti che riguardano iniziative personali (anche se auspiccate e condivise), l'Ente non può fornire assistenza e trasporto.

L'Ente prepara e fornisce per ogni invio in pronto soccorso tre cambi di dotazione dell'ospite e garantisce l'accompagnamento e la presenza in PS di n.1 operatore fino ad un massimo di 4 ore.

5. ACCESSO CIVICO AGLI ATTI

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 Impresa Sociale 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 Impresa Sociale 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 contattabile via e-mail amministrazione@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.

6. SEGNALAZIONI

Nei pressi della Reception situata presso la RSD Le Corti dei Ragazzi dell'Ente Gestore Unico è disponibile un'apposita cassetta per osservazioni, reclami, segnalazioni e apprezzamenti da parte dei Familiari e Legali Rappresentanti.

La Scheda Osservazioni e/o Suggerimenti sul Servizio è allegata alla Carta dei Servizi. (allegato B)

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

7. 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. (Allegato C)

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.

La presente Carta dei Servizi è

- esposta per il pubblico nei pressi della Reception situata presso la RSD Le Corti dei Ragazzi
- fornita alle famiglie e ai Legali Rappresentanti in fase di inserimento
- scaricabile dal sito www.casaragazzi.it

Allegati

- A) Domanda Unica di Inserimento in RSD
- B) Scheda Osservazioni e/o Suggerimenti sul Servizio
- C) Sondaggio di soddisfazione rivolto a Familiari e/o Legali Rappresentanti degli Ospiti

8. CONTATTI UTILI

RSD Casa dei Ragazzi

Via Castello, 1 - Ingresso da Via della Corna, 5
23887 Olgiate Molgora (LC)
Telefono: +39 039 9912071

RSD Le Corti dei Ragazzi

Via C. Cantù, 49/c
23887 Olgiate Molgora (LC)
Telefono: +39 039 9912071

AMMINISTRAZIONE (gestione contratto, pagamenti): amministrazione@casaragazzi.it

COORDINAMENTO STRUTTURA: rsd@casaragazzi.it

La Carta dei Servizi è un documento illustrativo dell'organizzazione e del modello operativo che caratterizza le Residenze Sanitario-Assistenziale per Persone con Disabilità (RSD) Le Corti dei Ragazzi e La Casa dei Ragazzi, servizi gestiti dall'Ente Unico Gestore Casa dei Ragazzi IAMA Impresa Sociale.

Le Residenze rispondono ai principi fondamentali riportati nel Codice Etico e ai diritti e ai bisogni degli Ospiti.

Finalità della Carta dei Servizi, rifacendosi alla "Convenzione O.N.U. sul Diritto alle Persone con disabilità", è tutelare gli Ospiti nell'esercizio dei loro diritti, dando evidenza ai processi e agli strumenti individuati per garantire il buon funzionamento di entrambe le Strutture, con l'obiettivo di offrire, coerentemente con le disabilità di ciascuno, la possibilità per ogni persona accolta 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.

AII.A - DOMANDA UNICA DI INSERIMENTO IN RSD

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 _____

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - RSD

ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016

Gentile Signora, Gentile Signore,

Casa dei Ragazzi IAMA Impresa sociale, con sede operativa in Via Cesare Cantù, 49/C - 23887 Olgiate Molgora (LC) Tel. 039 9912071, e-mail info@casaragazzi.it, pec - casadeiragazzi@pec.it in qualità di **titolare del trattamento dei dati personali**, ex art. 13 e 14 del Reg. UE 2016/679, la informa che, nell'esercizio della propria attività, raccoglierà e tratterà con il supporto di mezzi cartacei e/o informatici i dati personali suoi e/o dell'Ospite che rappresenta con finalità di tutela della salute, inteso anche dal punto di vista psicofisico e/o socio assistenziale, per lo svolgimento di attività amministrative correlate alle prestazioni di erogazione di servizi sociosanitari.

1. SCOPI DEL TRATTAMENTO

- 1.1 attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, ivi compresi servizi diagnostici, programmi terapeutici e qualsiasi altro servizio socio sanitario erogato da Casa dei Ragazzi IAMA Impresa sociale;
- 1.2 attività di programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria ed educativa, anche ai fini della trasmissione elettronica o comunicazione dei dati agli enti istituzionali competenti, nei limiti di quanto previsto da norme e regolamenti europei, statali e regionali vigenti;
- 1.3 attività amministrative, organizzative e di gestione dei servizi forniti agli interessati;
- 1.4 attività di certificazione, di denuncia e di referto, di prescrizione, di compilazione della documentazione clinica e dei registri;
- 1.5 attività di recupero crediti;
- 1.6 attività legate alla fornitura di altri beni o servizi all'utente da parte di ATS e/o altri professionisti e/o fornitori per la salvaguardia della salute (es. fornitura di ausili, protesi e gestione della cronicità);
- 1.7 attività finalizzate a promuovere e pubblicizzare l'attività dell'Ente quali, a titolo esemplificativo, la pubblicazione di immagini di vita quotidiana all'interno della struttura sul sito internet dell'ente, profili di social network, newsletter o sul giornalino interno.

2. BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO.

La base giuridica del trattamento identificata ai sensi degli artt. 6 e 9 del Reg. cit. sono le seguenti:

- Esecuzione del contratto (di assistenza); invio domanda di inserimento in RSD
- Obblighi di legge (amministrazione e rendicontazione/controllo regione ATS)
- Interesse legittimo (tutela in sede giudiziaria, promozione dell'attività dell'Ente)
- Consenso per il trattamento di dati anche sanitari (ex art. 6, par. 1 lett a) e art. 9 par.1 lett. a) e c) .

3. CONTATTO DEL RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI del TRATTAMENTO:

Ai sensi dell'art. 37 del GDPR 679/2016 l'Ente ha provveduto a nominare il Responsabile per la Protezione dei Dati Personali raggiungibile alla seguente e-mail: dpo@casaragazzi.it

4. TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI CATEGORIE DI INTERESSATI.

I dati trattati sono personali anagrafici e di contatto (nome cognome, indirizzo, età, genere, data e luogo di nascita, residenza, numero di telefono e/o e-mail), sanitari (patologie, trattamenti eseguiti, terapie in corso, relazioni, referti), altri dati di rilevanza sociosanitaria. Gli interessati di cui saranno trattati i dati sono gli ospiti e i relativi parenti, amministratori di sostegno/tutori.

5. NATURA DEL TRATTAMENTO.

La raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione dei dati.

6. MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati avverrà con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici.

La protezione dei dati è garantita dall'adozione di misure di sicurezza finalizzate a consentire l'accesso e l'utilizzo dei dati ai soli operatori autorizzati, al fine di garantire l'assistenza sociosanitaria tipica della RSD, ovvero per svolgere le attività amministrative correlate agli scopi di tutela della salute previsti dalla normativa regionale di settore. Il trattamento dei dati avviene garantendo i requisiti di sicurezza adeguati previsti per legge.

7. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali e di natura sanitaria saranno conservati in ottemperanza alle vigenti normative di legge.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati. **In caso di non presa in carico della persona per cui si chiede l'inserimento, per valutazione di non idoneità espressa dalla Direzione all'interno dell'equipe multidisciplinare, come indicato nella Carta dei Servizi dell'Ente, o di non consenso al trattamento dei dati forniti in sede di iscrizione, tutti i dati personali forniti verranno distrutti.**

8. OBBLIGATORietà DEL CONFERIMENTO

L'interessato o chi lo rappresenta (amministratore di sostegno, tutore) è tenuto a conferire obbligatoriamente i dati indispensabili al perseguimento delle finalità di cura della salute (di cui ai punti 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6), al fine di poter ottenere la/le prestazione/i richiesta/e.

9. CONSEGUENZE DEL MANCATO CONFERIMENTO DEI DATI O DEL MANCATO CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

Il mancato conferimento dei dati richiesti (di cui ai punti 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5) o il mancato consenso al trattamento per le finalità di tutela della salute, di cui al punto 1.6, rende impossibile l'accesso a Casa dei Ragazzi IAMA Impresa sociale, per cui quest'ultima informa che in caso di diniego al trattamento non potrà erogare le prestazioni richieste dall'interessato; se ciò accade durante il soggiorno/ricovero il rapporto dovrà necessariamente terminare.

10. COMUNICAZIONE DEI DATI

I dati trattati all'interno dell'UE, o per servizi digitali con attraverso strumenti in linea con il titolo V del GDPR, sono trattati dal personale appositamente incaricato, che opera sotto il controllo del titolare e dei responsabili, e possono essere comunicati, per finalità di tutela della salute, previo consenso dell'interessato, a soggetti nominati responsabili del trattamento dati ai sensi dell'art. 28 GDPR e/o ad altri soggetti titolari del trattamento, in via esemplificativa si riportano i seguenti soggetti:

- Medici specialisti;
- Organismi sanitari pubblici e privati;
- Servizi sociali comunali.

I dati di salute e i dati amministrativi correlati possono essere comunicati - sempre previo consenso - a familiari, prossimi congiunti o terzi legittimati, espressamente indicati e identificati dall'interessato.

11. PROFILAZIONE

All'ingresso presso Casa dei Ragazzi IAMA Impresa sociale è obbligo gravante sull'erogatore effettuare una profilazione dell'ospite richiesta da Regione Lombardia all'interno delle cosiddette "Classi SIDI", mediante processi decisionali informatizzati secondo la normativa regionale vigente (in tema di grado di assistenza di cui necessita l'utente).

12. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato, o chi lo rappresenta, ha il diritto di accesso ai dati personali in ogni momento, chiederne la rettifica, qualora non corretti o non aggiornati, chiedere la cancellazione dei dati ad esclusione di quelli richiesti per legge o di cui ai punti 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6; può chiedere la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano, altresì può chiedere la portabilità dei dati ove tecnicamente possibile. L'interessato, o chi lo rappresenta, ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano; il titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali, salvo che sia necessario per procedere con i trattamenti che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà.

L'interessato ha, altresì, il diritto alla revoca del consenso al trattamento dei dati in qualsiasi momento, consapevole che la conseguenza sarà l'interruzione immediata della presa in carico da parte di Casa dei Ragazzi IAMA Impresa sociale, fermi in ogni caso gli obblighi di legge in capo al Titolare riguardo la conservazione dei dati acquisiti.

Per esercitare i suoi diritti, l'interessato può scrivere all'indirizzo amministrazione@casaragazzi.it. L'Ente risponderà a tale istanza entro 1 mese dal ricevimento; tale termine può essere prorogato di 2 mesi, qualora si renda necessario, tenuto conto della complessità e del numero di richieste.

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo.

L'interessato o chi lo rappresenta (amministratore di sostegno, tutore) è tenuto a conferire obbligatoriamente i dati indispensabili al perseguimento delle finalità di cura della salute (di cui ai punti 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6), al fine di poter ottenere la/le prestazione/i richiesta/e.

Data,

luogo _____

firma _____

Per presa visione

L'interessato, o chi ne fa le veci ai sensi di legge:

- ☐ Presta il proprio consenso per il trattamento dei dati come da informativa
- ☐ Nega il proprio consenso per il trattamento dei dati personali come da informativa

All. B - OSSERVAZIONI e/o SUGGERIMENTI sul SERVIZIO

RSD Ente Gestore Unico Casa Dei Ragazzi IAMA Impresa Sociale

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 posta a fianco dell'ingresso presso la RSD Le Corti dei Ragazzi.

AII. C - SONDAGGIO DI SODDISFAZIONE RIVOLTO A FAMILIARI E/O LEGALI RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI – Anno

Al fine di valutare l'adeguatezza del servizio offerto dalla RSD Casa dei Ragazzi, 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!

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 Impresa Sociale nel suo complesso:

☐ Molto Buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non so

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

☐ Molto Buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non so

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

☐ Molto Buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non so

4. Valuto il livello qualitativo del servizio educativo proposto:

☐ Molto Buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non so

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

☐ Molto Buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non so

6. 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

7. 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

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

☐ Molto Buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non so

9. Ritengo che le informazioni contenute nella Carta dei Servizi della Casa dei Ragazzi IAMA Impresa Sociale siano espresse in modo:

☐ Molto Buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non so

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

☐ Molto Buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non so

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

☐ Molto Buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non so

Suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi:

Data di compilazione _____