Consorzio SanLab

R.S.A. "Luigi Porro"
Barlassina

Società dotata di Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001

IT19-10102A

AMER10650
ISO 14001-2015

AMER10651
ISO 45001-2018

CARTA DEI SERVIZI



RSA APERTA

DGR 7769/2018

"La vita ha un suo corso ben definito e la natura ha le sue opportunità: sicché dei fanciulli è propria la debolezza, dei giovani l'impulsività, degli adulti la gravità, dell'età senile la maturità, tutto secondo un ritmo naturale, che va accettato momento per momento"
M.T CICERONE

Aggiornamento: mercoledì 22 marzo 2024

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione :

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali. Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi dell'ordinamento giuridico italiano. Il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

• Il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e

sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

• Il principio di "salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986)



RSA APERTA DGR 7769/2018

La RSA Aperta prevede interventi flessibili di natura prioritariamente sociosanitaria, erogabili dalla RSA a sostegno della domiciliarità :

La misura innovativa RSA aperta, introdotta dalla D.G.R. n. 856/13 e successivamente revisionata e confermata dalla D.G.R. n. 2942/14 e dalla D.G.R 7769/18, ha fornito negli anni un'ampia serie di interventi, a favore di persone affette da demenza e di anziani non autosufficienti, nonché dei loro famigliari, erogati da unità d'offerta accreditate della rete dei servizi del I° pilastro del welfare (RSD, Residenze Sanitarie Assistenziali, Centri Diurni Integrati). La misura ha inteso promuovere, in una logica di prossimità, la flessibilizzazione del sistema di offerta tradizionalmente rivolto alla cura delle persone anziane, valorizzandone le competenze. La misura ha riconosciuto la possibilità di erogare diverse tipologie di servizi, sia all'interno delle strutture, consentendo al target di utenza individuato, l'accesso anche per poche ore, sia all'esterno direttamente presso il domicilio delle stesse. Nel tempo la misura ha avuto un grande riscontro, registrando di anno in anno, incrementi significativi nel numero di persone beneficiarie e conseguentemente nelle quote di risorse economiche impegnate.

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza, con invalidità totale . Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assicurate, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata.

Destinatari:

Il target di utenza potenziale beneficiaria della misura è stato individuato nelle persone affette da demenza e negli anziani non autosufficienti, di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%. In riferimento a questi ultimi l'accesso

alla misura è consentito sulla base di un cut off correlato ai punteggi rilevati alla somministrazione della scala Barthel modificata. Si è inteso, infatti, destinare la misura a quegli anziani che risultano maggiormente compromessi nei livelli di autonomia e che, per poter stare al proprio domicilio, necessitano di un sostegno importante da parte dei familiari e/o caregiver. Inoltre, essendo la misura finalizzata a sostenere la permanenza il più a lungo possibile presso il proprio domicilio delle persone individuate come target, viene introdotta, come pre-condizione per l'accesso, la disponibilità di almeno un caregiver familiare e/o professionale.

Incompatibilità

E' stata resa incompatibile la fruizione contemporanea di RSA aperta e altre misure e/o interventi regionali e/o di altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria eccezione fatta per:

- al fine di avviare un processo di ricomposizione dei diversi interventi erogati in favore delle persone, si prevede che l'erogazione della misura rsa aperta risulti comunque compatibile con la fruizione da parte dell'assistito dell'ADI ordinaria (tutti i profili prestazionali e assistenziali, a condizione che i soggetti responsabili dei rispettivi Pai definiscano una programmazione organica degli interventi al fine di evitare duplicazioni/sovrapposizioni.
- La fruizione di RSA aperta risulta compatibile con altre misure nazionali o locali di carattere socio assistenziale (FNA, misura B2, SAD, ecc).

La misura si rivolge quindi a:

- **Persone con demenza:** presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDD;
- **Anziani non autosufficienti:** età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.
In un'ottica di maggior appropriatezza, sono state quindi differenziate anche le tipologiedegli interventi in relazione ai due target di utenza e, per le persone affette da demenza, in relazione al grado di malattia sono state diversificate le tipologie di interventi, le modalità e i tempi di erogazione

L'azione:

Si concretizza in un' evoluzione flessibile dei servizi/interventi/prestazioni erogabili dalle rsa in una logica di multi servizi per una presa in carico integrata di una persona residente al proprio domicilio tramite una valutazione multi dimensionale dei bisogni operata direttamente dalla RSA. Si prevedono interventi di natura socio sanitaria, quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni:

RIABILITATIVE: interventi erogabili al domicilio e finalizzati alla stimolazione e al mantenimento delle capacità motorie, diversificati in ragione degli obiettivi che si intendono perseguire

EDUCATIVE: interventi specifici per ogni singolo soggetto basati su tecniche mirate e differenziate aventi come obiettivo quello di massimizzare le funzioni residue attraverso l'utilizzo di tutte le risorse interne ed esterne disponibili per mantenere il più possibile l'autonomia individuale; interventi consulenziali rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza;

ASSISTENZIALI: interventi atti a garantire il benessere della persona affetta da demenza e non e che prevede l'espletamento dell'igiene personale completa; interventi volti a favorire la permanenza delle persone al proprio domicilio e a supportare il caregiver in condizioni impreviste o occasionali

INFERMIERISTICHE: interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia; interventi volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze della persona affetta da demenza. Hanno l'obiettivo di favorire l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio, garantire la sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano, il tutto come consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver .

<u>Verifica requisiti d'accesso- valutazione multidimensionale:</u>

La domanda di accesso alla misura rsa aperta si può scaricare dal sito di ats Brianza , da quello del Consorzio SanLab: www.consorziosanlab.it o ritirare direttamente presso la rsa .(Allegato A)

Alla consegna della domanda di accesso la Rsa , utilizzando la figura della coordinatrice educativa (casemanager) preventiva la verifica dei requisiti di accesso ed eventuali incompatibilità.

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, la RSA effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona;. In virtu' del decreto per l'emergenza covid le visite multidimensionali sono svolte in remoto. La valutazione viene effettuata dal medico della rsa (caremanager)e dal coordinamento educativo(case manager)

La valutazione, oltre alla rilevazione dei bisogni, dovrà contemplare:

- l'anamnesi clinica;
- la rilevazione delle condizioni socio – ambientali, comprese le risorse attivabili (familiari e non);
- la rilevazione degli eventuali interventi sanitari, socio sanitari e sociali già in atto, anche finalizzata a escludere eventuali incompatibilità con l'erogazione della misura;
- la somministrazione di scale validate.

Nell'ambito della valutazione multidimensionale di persone affette da demenza è prevista la somministrazione al caregiver della scala CBI (Caregiver Burden Inventory) di misurazione dello stress della persona , la scala CDR (Clinical Demential Rating) o altre simili, in grado di assicurare una valutazione della gravità della demenza che dovrà sempre essere espressa (lieve, moderata, grave, gravissima).
Per la valutazione multidimensionale di persone anziane ultra 75enni si prevede la somministrazione al caregiver della scala CBI per la misurazione dello stress e all'anziano della scala di Barthel Index Modificata (BIM).
A seguito della valutazione accedono alla misura:

- le persone con demenza certificata a prescindere dal livello di gravità della malattia e di stress del caregiver;
- gli anziani non autosufficienti ultra 75 anni, invalidi civili al 100%, che riportano un punteggio alla scala di Barthel modificata compreso tra 0 – 24 e indipendentemente dal livello di stress del caregiver.

Tempistica per la verifica dei requisiti, la valutazione, l'attivazione della misura

L'accesso alla misura è garantito, a seguito di valutazione multi dimensionale, mediante la definizione di un profilo assistenziale corrispondente ad un pacchetto di interventi , collegato ad un preciso valore trimestrale di voucher. La verifica dei

requisiti di accesso alla valutazione deve essere effettuata entro **5 giorni lavorativi** dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta. In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio dovrà essere effettuata entro i successivi **10 giorni lavorativi.**

Modulistica per l'attivazione della misura aperta:

a) Consenso informato : consenso al trattamento dei dati sensibili che deve firmare il caregiver prima dell'attivazione del voucher(allegato b)
b) Questionario di soddisfazione (allegato c)
c) PI
d) PAI
e) Diario clinico
f) Scale varie

Ciascun operatore che interviene nel progetto dovrà firmare il PAI, compilare le schede esplicative di propria competenza e compilare il diario. Il paziente o il famigliare/caregiver controfirmeranno i sopracitati moduli per l'attivazione del progetto .

Il ruolo importante del care manager è collaborare con il case manager per verificare il corretto funzionamento del servizio durante il voucher in base all'intensità del progetto e le procedure per il controllo della qualità (verifica dei diari, scale, prestazioni e eventuali problematicità con le varie figure professionali) inoltre dovrà verificare gli effettivi bisogni del paziente e della famiglia per eventualmente comunicare modifiche del PAI con inserimento di altre figure professionali .

Stesura PI e PAI:

In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale la RSA procede alla definizione del Progetto individualizzato (PI) dove sarà indicata la data prevista per l'attivazione degli interventi che, di norma, dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.
Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col PI, la RSA elabora il conseguente PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione.

L'accesso alla misura è garantito, a seguito di valutazione multi dimensionale, mediante la definizione di un profilo assistenziale corrispondente ad un pacchetto di

interventi a bassa, media e /o alta intensità, collegato ad un preciso valore trimestrale di voucher.

Ciascun operatore che interviene nel progetto dovrà firmare il PAI, compilare le schede esplicative di propria competenza e compilare la diaria. Il paziente o il famigliare/caregiver controfirmeranno il progetto.

A scadenza del voucher il diario del paziente verra' ritirato dall'operatore presso il domicilio e consegnato alla coordinatrice che lo inserirà nel fasas e verrà conservato in RSA

Interruzioni:

Le interruzioni del progetto possono avvenire per determinate cause: decesso del paziente, attivazione di un altro progetto socio assistenziale non compatibile con la misura, ricovero in una rsa, perdita dei requisiti per accedere alla misura . Le interruzioni della misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel Fascicolo. Qualora la motivazione dell'interruzione sia però legata a un ricovero ospedaliero, indipendentemente dalla durata della degenza, andrà sempre considerata la necessità di una rivalutazione del PI. Interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico del paziente e della famiglia per eventualmente comunicare modifiche del PAI con inserimento di altre figure professionali .

Eventuali servizi extra (privati) in aggiunta a quanto previsto dalla misura di RSA APERTA):

Per chi volesse dei servizi aggiuntivi oltre a quelli già previsti dalla misura rsa aperta:

- **consulenza geriatrica/valutazione del paziente: 150 euro a domicilio**
- **consulenza fisiatrica: 120euro a domicilio**
- **interventi fisioterapici: 40 euro ad accesso a domicilio**
- **interventi infermieristici: 35/40 euro a domicilio**
- **igiene personale: 24 euro prestazione a domicilio**
- **servizio parrucchiera: taglio 15 euro/piega 20 euro a domicilio**

- **accessi al domicilio per addestramento e formazione del care-giver o supporto del paziente : 24,00 euro (asa),**
- **educatrice: 30 euro ad accesso a domicilio**
- **psicologo:70 euro ad accesso a domicilio**

Degenza inRSA

Per un eventuale ricovero in rsa, il caregiver può compilare la domanda unica d'ingresso che verrà inserita nella lista d'attesa:

- la retta è di 80 euro giornaliere escluso le spese della lavanderia. Per avere informazioni più dettagliate si chiede di contattare il numero 036257791 o inviare una e-mail ad : rsaporro@consorziosanlab.it .La domanda di ospitalità può essere scaricata dal sito di regione Lombardia o entrando nel sito: www.consorziosanlab.it

Segnalazioni e disservizi

Per eventuali segnalazioni e reclami di carattere urgente si prega di contattare telefonicamente il numero della reperibilità: 3938241734. Per comunicazioni sui disservizi non urgenti si prega di inviare un'email a: domiciliare2@consorziosanlab.it

ALLEGATO A

DOMANDA RSA APERTA

☐ **All'Ente Gestore della RSA**

_____

(Denominazione struttura ed indirizzo)

DATI RIFERITI ALLA PERSONA PER LA QUALE SI RICHIEDONO GLI INTERVENTI DELLA MISURA

Il Sig/La Sig.ra

_____

_

(Cognome e Nome)

Data di nascita_____/ ____ / _____ Età _____ Luogo di nascita _____prov.(_____)

Codice Fiscale:_____Tessera Sanitaria _____

residente in _____prov. (_____) CAP _____

via_____n°____Telefono:_____ _____

e-mail_____

Compilare solo qualora il domicilio non coincida con la residenza

Comune di domicilio _____ prov. (_____) CAP ___

via e n°

_____

_____

DATI RIFERITI ALLA PERSONA CHE FIRMA LA DOMANDA
(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)

Cognome _____
Nome_____

residente in _____ prov. (____) CAP _____

via_____n°____Telefono:_____ _____

e-mail_____ _____

C H I E D E

l'accesso alla valutazione prevista per la fruizione degli interventi offerti dalla **Misura RSA APERTA**

D I C H I A R A

consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi

1. di non beneficiare/ che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non beneficia di misure (compresa la presente) e/o interventi regionali incompatibili ovvero di rinunciarvi/rinuncerà al momento dell'attivazione di RSA APERTA;
2. di non fruire/ che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non fruisce di altri servizi/unità d'offerta semiresidenziali della rete sociosanitaria ;
3. di non avere in corso altre richieste per la misura RSA aperta

ALLEGA

□ Certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (solo per persone affette da demenza);

□ Copia del verbale di Invalidità Civile (per persone anziane non autosufficienti);

□ Copia del documento di identità in corso di validità dell'interessato all'erogazione della misura;

□ Copia del documento di identità in corso di validità di chi firma la domanda (se diverso dall'interessato al beneficio della misura);

□ Copia dell'eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali (solo se già posseduta);

(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)

□ di essere il coniuge o il convivente o il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale (indicare relazione di parentela): _____

□ di essere altro care giver (indicare legame con il richiedente: amico, conoscente, …): _____

□ di essere amministratore di sostegno del beneficiario (indicare estremi provvedimento di nomina:_____)

□ di essere tutore del beneficiario (indicare estremi provvedimento di nomina_____)

□ di essere curatore del beneficiario (indicare estremi provvedimento di nomina:_____)

Luogo e data: _____ **FIRMA**

_____

ALLEGATO B:

Consenso al trattamento dei dati sensibil che deve firmare il caregiver prima dell'attivazione del voucher:

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

(ai fini del Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n.196)

Nell'ambito del rapporto instaurato o da instaurarsi, la informiamo che la nostra Struttura, fa oggetto di trattamento, secondo la definizione di esso data dall'art. 4 comma 1 del D.L.vo 196/2003, dei dati personali che La riguardano, acquisiti con la domanda di ammissione/colloqui e/o attraverso la compilazione di FASAS/cartella clinica. Il trattamento potrà avere ad oggetto anche dati sensibili e "giudiziari", così come definiti dal D.L.vo 196/2003, quando ciò sia necessario per le finalità sopra citate. I dati personali definiti "sensibili" sono quelli "idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale". I dati giudiziari sono quelli "idonei a rilevare provvedimenti in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale".

I dati saranno trattati con modalità manuali e con l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati, secondo le modalità e le cautele dal predetto D.L.vo, e conservati per il tempo necessario all'espletamento delle attività riferibili alle predette finalità.

I soggetti che trattano i dati nell'ambito dell'Ente sono:
1. gli incaricati del trattamento amministrativo, tutti vincolati all'assoluta riservatezza;
2. il personale socio sanitario e assistenziale (esclusivamente per i dati necessari alle rispettive attività), tutti vincolati all'assoluta riservatezza.

I dati e le notizie di tipo sociosanitario possono essere comunicati ai servizi sociali, sanitari e a enti esterni per motivi legati alla salute dell'interessato e a garanzia del soddisfacimento dei suoi bisogni.

I dati e le notizie di tipo sanitario e sociale saranno comunicati ai familiari espressamente indicati. Il trattamento dei dati è strettamente necessario per le finalità amministrative, di prevenzione, diagnosi, cura, assistenza e a scopo scientifico che altrimenti non potrebbero aver luogo.

Il responsabile al trattamento dei dati è la Struttura legalmente rappresentata da:

- prof. ..... per il trattamento e la tenuta dati socio-sanitari;

- dott. ..... per il trattamento dei dati del fascicolo amministrativo

Il sottoscritto/a

Cognome: …….. Nome: ……..

Data e luogo di nascita……

Dati del: ❑ Curatore ❑ Amministratore di sostegno ❑ Tutore ❑ Famigliare
Cognome.....
Nome..... (Allegare la documentazione che indica i poteri del Legale Rappresentante) Data e luogo di nascita.....

DICHIARA

1. di aver ricevuto un'informazione comprensibile ed esauriente, di averla effettivamente compresa, attraverso:

   ❑ informativa fornita anche mediante nota scritta;

   ❑ il colloquio con un Operatore.

2. di essere a conoscenza della possibilità di revocare il presente consenso in qualsiasi momento prima dell'intervento

3. di indicare i seguenti familiari come persone autorizzate a ricevere informazioni e dati di tipo sanitario e

sociale.....
.....
.....

4. DI ACCETTARE liberamente, spontaneamente e in piena coscienza quanto proposto.

Adesione al progetto regionale CRS-SISS

Il sottoscritto dichiara, inoltre, di essere a conoscenza del fatto che, con il consenso che presto a questa Struttura, la stessa metterà a disposizione i dati sanitari relativi alle prestazioni sanitarie che ricevo, per il loro eventuale utilizzo nel mio FSE. E' inoltre a conoscenza del fatto che, sia la comunicazione al mio medico di medicina generale dell'evento sanitario che mi sta riguardando, sia l'utilizzo dei dati sanitari, tramite il mio FSE, potranno aver luogo solamente qualora io abbia espresso il relativo specifico consenso, così come richiesto e precisato nel documento "Trattamento dei dati personali in ambito CRS-SISS - Informativa ex art. 76 D.Lgs 196/2003" che la Regione Lombardia ha fornito e ampiamente divulgato.

Data.....

FIRMA DEL

❑ Interessato ❑ Curatore ❑ Amministratore di sostegno ❑ Tutore
❑ Famigliare

……..

PARTE RISERVATA AL PERSONALE

INFORMATIVA: dichiaro di aver fornito l'informazione sul trattamento dei dati sensibili proposto, secondo quanto previsto dalla procedura istituzionale del consenso informato.

Ho consegnato materiale informativo ❑ SI ❑ NO

Dichiaro di aver verificato l'avvenuta comprensione da parte del sottoscrittore delle informazioni ricevute.

Data.....

FIRMA E TIMBRO DELL'OPERATORE

.....

ALLEGATO C:

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno e che alleghiamo in copia:

CUSTOMER SATISFATION
"AIUTATECI A MIGLIORARE"

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il presente questionario che potrà contribuire a farci comprende meglio le Sue esigenze e necessità.

La Sua opinione e i Suoi suggerimenti saranno di grande utilità all'Amministrazione per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Per la compilazione del questionario si è invitati ad esprimere le proprie valutazioni barrando la casella prescelta e anche, volendo, ad esprimere per esteso le eventuali considerazioni critiche nello spazio destinato alle osservazioni e proposte.

RingraziandoLa per la gentile collaborazione la invitiamo a consegnare il questionario compilato in busta chiusa al nostro operatore .

Assicuriamo l'assoluta riservatezza ed anonimato del presente questionario.

PERSONALE

parente ☐ assistito ☐ persona di riferimento ☐

Cosa ne pensa rispetto a:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
IMMAGINE DEL PERSONALE:				
• **Igiene e ordine del personale**	☐	☐	☐	☐
• **Serietà**	☐	☐	☐	☐
• **Presentazione**	☐	☐	☐	☐
• **Puntualità**	☐	☐	☐	☐
• **Cortesia**	☐	☐	☐	☐
• **Professionalità**	☐	☐	☐	☐
AREA AMMINISTRATIVA:				
• **Accoglienza amministrativa**	☐	☐	☐	☐
• **Servizio di segreteria (informazioni)**	☐	☐	☐	☐
• **Orari degli accessi**	☐	☐	☐	☐
• **Disponibilità**	☐	☐	☐	☐

Consorzio SanLab

Servizio di RSA Aperta

Presso RSA Luigi Porro

Viale Trieste 1 Barlassina

e-mail domiciliare2@consorziosanlab.it

Reperibilità: 393-8241734 da utilizzare solo per le urgenze

per altre segnalazioni mandare un messaggio o un e-mail

COORDINATRICE EDUCATIVA : DOTT.SSA PINA VIGGIANI

UFFICIO AMMINISTRATIVO: ALESSANDRA CICALESE

BUNIATO ELENA

Orari :

Dal Lunedì al Venerdì 8.30 – 13.00 / 13.30 – 16.00

