

# **CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA SANITARIA PER DISABILI (RSD) “LA SEQUOIA”**



**AREA TERRITORIALE NORD**

**CENTRO MULTISERVIZI  
LEGNANO**

Ed.: Rev.0 Maggio 2024

**Via Galileo Ferraris, 30**

## Sede ed accesso

### **Centro Multiservizi Legnano**

#### **Fondazione Don Gnocchi ONLUS – Area Territoriale Nord**

Via Galileo Ferraris, 30

20025 Legnano (MI)

La RSD è collocata esternamente al blocco centrale.

Sito internet: [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

<https://www.dongnocchi.it/@strutture/ambulatorio-di-legnano/organizzazione>

## Numeri telefonici di maggior interesse

**Direzione Servizio Socio-Educativo:** tel. 02 40.308.320 – 02 40.308.321

**RSD “La Sequoia”:** 0331.455071

## Principali indirizzi e-mail

**Centro Multiservizi Legnano:** [info.multiservizilegnano@dongnocchi.it](mailto:info.multiservizilegnano@dongnocchi.it)

**Servizio Socio Educativo:** [serv.soc.edu@dongnocchi.it](mailto:serv.soc.edu@dongnocchi.it)

**Servizio Sociale:** [servizio.sociale.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:servizio.sociale.mi.smnascente@dongnocchi.it)

## Struttura organizzativa

**Direttore Area Territoriale Nord**

**Direttore Sanitario IRCCS S. Maria Nascente**

**Responsabile di Struttura**

**Responsabile Servizio Socio Educativo**

**Responsabile Medico**

**Coordinatore Residenza Sanitaria Disabili**

**Antonio Troisi**

**Andrea Labruto**

**Monica Garagiola**

**Elena Morselli**

**Guido Ronchi**

**Federica Ciancia**

## Il Servizio Socio Educativo

Lo scenario che fa da sfondo alla quotidianità dell'intervento in ambito socio educativo è molto complesso e riguarda l'attenzione alla persona ed ai suoi bisogni, che devono essere affrontati dedicandovi una professionalità all'altezza della complessità che ciascun individuo propone. Coloro che vengono affidati alle nostre cure si presentano, nella maggior parte dei casi, come persone che senza il contributo di altri non sono in grado di esercitare il proprio diritto di autodeterminarsi e richiedono quindi un aiuto per dare voce al proprio progetto esistenziale.

Per questo motivo, al di là dell'età (infanzia, adolescenza, giovinezza, maturità) e del tipo di servizio che si propone (residenzialità, tempo libero etc..) occorre che al centro dell'intervento si collochino la persona disabile, la sua famiglia e il territorio come spazio di crescita e diritto ad una socialità vera. Tutti questi elementi saranno supportati dal progetto stesso e dovranno trovare pertanto una collocazione adeguata ed un giusto peso in funzione del mutare del bisogno del soggetto disabile e del suo ambiente.

L'approccio educativo verso i giovani disabili, profetica intuizione del beato don Gnocchi e pilastro della *mission* della Fondazione, continua con rinnovato impegno ad essere al passo del mutato panorama socio-sanitario italiano, mantenendo quelle caratteristiche che lo rendono punto di riferimento originale nel coniugare qualità e spirito di servizio, innovazione scientifica e prossimità. Tale attività - ulteriore sviluppo e complemento degli interventi sanitario - riabilitativi - è promossa d'intesa con le famiglie, che vengono chiamate a condividere il progetto individuale per i propri figli. L'équipe interdisciplinare che opera nel Servizio Socio-Educativo è composta da pedagogo, coordinatori psicologi, medici, educatori professionali, terapisti della riabilitazione, infermieri professionali, operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali, assistenti sociali.

### La Residenza Sanitaria per persone Disabili "Santa Maria Nascente" (RSD)

La RSD "La Sequoia" afferisce al **Servizio Socio Educativo** dell'IRCCS Santa Maria Nascente – struttura dell'Area Territoriale Nord della Fondazione Don Gnocchi; Il Servizio Socio Educativo governa tutte le Unità di Offerta rivolte a persone adulte con disabilità (Residenza Sanitaria Disabili – Centro Diurno Disabili – Comunità Socio Sanitarie) e per minori (Ciclo Diurno Continuo).

Al Servizio Socio Educativo afferiscono le seguenti Unità d'Offerta:

- **Presso l'IRCCS Santa Maria Nascente, Via Capecelatro, 66 a Milano**
  - **Residenza Sanitaria per Disabili** disposta su due piani del blocco A  
Secondo piano:
    - Nucleo 1 (lato lungo), con 17 posti letto più 3 posti in solvenza
    - Nucleo 2 (lato corto), con 8 posti letto

Terzo piano:

- Nucleo 3 con 20 posti letto

per un totale di 48 posti, di cui 45 accreditati e 3 autorizzati e disponibili in solvenza per periodi di sollievo o lungo degenza.

- **Centro Diurno per Disabili 1** (30 posti accreditati)
- **Centro Diurno per Disabili 2** (30 posti accreditati)
- **Centro Diurno per Disabili 3** (30 posti accreditati)
- **Centro Diurno per Disabili 4** (30 posti accreditati)

per un totale di 120 posti accreditati collocati al piano S (CDD1, CDD3, CDD4) e al piano 1 (CDD2) del blocco H.

➤ **Presso il Centro Vismara - Don Gnocchi, Via dei Missaglia 117 Milano**

- **Centro Diurno per Disabili** (30 posti accreditati)
- **Comunità Socio Sanitaria** (8 posti letto accreditati + 2 posti letto autorizzati, disponibili in solvenza, anche con finalità di sollievo).

➤ **Presso il Centro Multiservizi Legnano, Via G. Ferraris, 30 Legnano (MI)**

- **Centro Diurno per Disabili** (30 posti accreditati)
- **Residenza Sanitaria per Disabili “La Sequoia”** (20 posti letto accreditati).

***La Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili (RSD) “La Sequoia” è un’unità d’offerta residenziale appartenente al Sistema Socio Sanitario Integrato.***

La RSD “La Sequoia” è accreditata dalla Regione Lombardia con DGR n° 8/1244 del 30 novembre 2005 **per 20 posti letto** ed è tenuta quindi a garantire uno standard minimo di personale determinato dal mix di gravità degli ospiti presenti, misurata dalle cinque classi della Scheda Individuale Disabili (SIDi).

Si trova nell’edificio che fungeva da abitazione delle suore che costituivano l’organico sanitario dell’antico ospedale.

L’edificio, di 1025 mq., è circondato da un ampio parco ed è disposto su più piani. Possiede laboratori, sale polivalenti, locali comuni, spogliatoi per gli operatori, camere da letto, servizi igienici, locali attrezzati per i bagni assistiti, tisaneria, sale da pranzo, uffici, infermeria, palestra e locali per la rimessa di materiali d’uso.

In virtù delle caratteristiche descritte, la struttura è appropriata per l’accoglienza di persone con una disabilità neuromotoria, anche severa, con eventuale compromissione della sfera affettivo – relazionale, ma in assenza di conclamate patologie psichiatriche.

## Finalità

La RSD è una struttura residenziale rivolta a persone con disabilità gravi, di norma di età inferiore a 65 anni, non assistibili a domicilio per particolari patologie o per difficoltà familiari, in condizioni di disabilità fisica, psichica e sensoriale, dipendenti da qualsiasi causa e classificate mediante le schede individuali SIDi.

È un servizio orientato, in un'ottica di qualità della vita, al recupero e al mantenimento delle autonomie e delle capacità residue personali; laddove non sia più possibile, ad un accompagnamento costante nella vita quotidiana.

La persona accolta è al centro del processo di cura e di assistenza e qualsiasi intervento sanitario, assistenziale, educativo è volto a garantire questa centralità. I bisogni, fisiologici, affettivi, relazionali, spirituali, i desideri e le aspettative sono il punto attorno al quale ruotano gli interventi dei diversi operatori.

Durante la residenza presso la struttura vengono garantiti agli utenti con disabilità:

- residenzialità anche permanente
- prestazioni ad elevato grado d'integrazione sanitaria
- prestazioni riabilitative dirette al mantenimento e/o sviluppo di condizioni di autonomia
- servizi specifici di carattere assistenziale, educativo e ricreativo
- personalizzazione degli interventi come definito dal Progetti Educativo Assistenziali Individualizzati (PEI) e presa in carico della persona attraverso una lettura complessiva dei bisogni/desideri (sanitari, assistenziali, psicologici, affettivi, culturali, sociali)
- piani di lavoro individualizzati e integrati, periodicamente verificati e ridefiniti dall'equipe socio sanitaria
- servizi di tipo alberghiero

I servizi erogati sulla base del Progetto Individualizzato sono regolarmente registrati nel Fascicolo Socio - Assistenziale Sanitario (FaSAS).

## Giornata Tipo

L'organizzazione della giornata vede normalmente coinvolta tutta l'équipe presente nella struttura. La giornata è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale in relazione ai bisogni contingenti dei singoli:

7.00 – 9.30	Risveglio, colazione, igiene personale, riordino ambiente personale, rifacimento letto
9.30	Suddivisione singolarmente o in gruppo e inizio attività educative, riabilitative e di assistenza
12.30	Rientro dalle attività, igiene personale
12.00 – 13.00	Pranzo
13.00 – 14.30	Assistenza di base, relax, momento ricreativo
14.30 - 18.30	Attività educative, riabilitative e di assistenza; pausa “merenda” alle ore 16.00
19.00	Cena
dalle 20.30	Attività serali (televisione, relax, tempo libero) preparazione per la notte, riposo notturno.

## Prestazioni sanitarie e assistenziali

La presenza di operatori specializzati nell’assistenza è modulata in relazione alla gravità e al bisogno degli utenti nel rispetto degli standard previsti dalla normativa regionale di accreditamento.

L’attività infermieristica è garantita tutti i giorni nell’arco delle 16 ore. Negli orari in cui non fosse presente l’infermiere è garantita la presenza di OSS con la contemporanea reperibilità infermieristica mediante contratto con una cooperativa.

Il servizio di assistenza medica viene garantito dal medico di struttura durante i giorni feriali. Nei giorni festivi e nelle ore notturne l’intervento è assicurato attraverso un servizio di continuità assistenziale mediante apposita Convenzione. In caso di emergenza viene attivato il 118.

In caso di ricovero ospedaliero l’eventuale assistenza individuale all’utente è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico, anche per l’eventuale trasporto in ambulanza dalla struttura ospedaliera alla RSD.

L’Ente gestore, ovvero la Fondazione Don Gnocchi, provvede alla cancellazione degli utenti dagli elenchi dei rispettivi medici di medicina generale a partire dal giorno di ingresso o comunque dalla data di sottoscrizione del contratto.

Nello specifico l’intervento sanitario si articola nel seguente modo: rilievi periodici dei parametri vitali, esami clinici periodici di routine, visite mediche generiche di routine, visite specialistiche secondo necessità, somministrazione di terapie farmacologiche. Sono previste consulenze mediche specialistiche al bisogno (fisiatra), attività di riabilitazione di mantenimento (fisioterapia e terapia occupazionale), sostegno psicologico ed interventi di servizio sociale.

## Attività socio - educative

Le attività svolte sono definite dalla programmazione annuale e dalle verifiche periodiche effettuate. La programmazione è il risultato dell'integrazione di quanto definito nei Programmi Individualizzati dei singoli utenti. I diversi laboratori o attività (benessere, attività motoria, espressività, attività musicali, attività di cucina, lavori al tavolo, uscite ricreative, culturali e sportive) rispondono ai bisogni di cura di sé, mantenimento di abilità cognitive, di autonomia e di sviluppo delle competenze relazionali. Le uscite culturali e ricreative, le attività sportive esterne, i soggiorni esterni e le occasioni più varie di convivenza, favoriscono la socializzazione e l'integrazione con le realtà del territorio.

Alle famiglie sono assicurati regolari colloqui con gli operatori, lo psicologo ed il coordinatore per la presentazione del Progetto Individualizzato.

## Modalità di erogazione dei servizi

I servizi e le attività sono garantiti da un'équipe interdisciplinare che si riunisce settimanalmente, costituita da coordinatore, educatori, terapisti della riabilitazione, infermieri, operatori socio sanitari, ausiliari socio-assistenziali, psicologo e in relazione all'ordine del giorno vede la presenza di medici, responsabile del Servizio e assistente sociale.

L'équipe si riunisce con una composizione variabile in funzione dell'ordine del giorno e del personale in turno, per la programmazione e il monitoraggio dei progetti individualizzati e per la condivisione di informazioni sanitarie e indicazioni sulla gestione degli utenti relativamente al loro stato di salute.

Sono previsti per le famiglie regolari colloqui per la condivisione del Progetto Individualizzato. Ciascun utente e la sua famiglia hanno uno o più operatori di riferimento responsabili del Progetto Individualizzato. Durante l'anno sono previsti incontri di supervisione con la psicologa.

## Identificazione del personale

Gli operatori indossano la divisa che contraddistingue la mansione e sono identificabili attraverso l'etichetta che ne riporta le generalità e la qualifica:

- Coordinatore (casacca bianca profilo blu- pantaloni bianchi)
- Educatori professionali (casacca bordeaux- pantaloni bianchi)
- Infermieri (casacca bianca profilo giallo - pantaloni bianchi)
- Medici (camice)
- OSS e ASA (casacca bianca profilo verde - pantaloni bianchi)
- Psicologo (camice)
- Terapisti della riabilitazione (casacca bianca profilo azzurro - pantaloni bianchi)



## Domande di ammissione

È possibile accedere alla RSD, sia attraverso la mediazione dei Servizi Territoriali, che presentando la richiesta di inserimento alla Direzione del Servizio Socio Educativo. I moduli possono essere richiesti all'indirizzo di posta elettronica [serv.soc.edu@dongnocchi.it](mailto:serv.soc.edu@dongnocchi.it) o ritirati direttamente presso la RSD.

L'équipe della RSD valuterà l'idoneità del soggetto per il quale è stata presentata la domanda, richiedendo parere alla Direzione Sanitaria laddove sussistano dubbi in merito all'appropriatezza.

Se successivamente alla presentazione della domanda dovessero intervenire delle modifiche nello stato di salute dell'utente, questi, o chi ha effettuato la domanda, dovrà provvedere a darne debita comunicazione al Coordinatore e far pervenire la documentazione sanitaria aggiornata.

**L'ammissione prevede l'accettazione e la sottoscrizione del contratto di ingresso che viene consegnato contestualmente alla comunicazione di inserimento alla RSD. L'ammissione in struttura è subordinata all'impegno scritto col quale il richiedente o l'ente locale si assume l'onere e garantisce il pagamento della retta.**

La RSD può essere visitata, salvo diverse e giustificate indicazioni della Direzione Sanitaria, da persone interessate all'inserimento, previo accordo con il coordinatore della Residenza.

La permanenza definitiva dell'utente è subordinata all'esito positivo di un periodo di prova, della durata di 30 giorni, nel corso dei quali l'ospite, i familiari e lo staff della RSD verificheranno la compatibilità dell'inserimento con riferimento sia alle aspettative, che ai bisogni dell'utente.

## Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

- Domanda di ammissione
- Relazione psico – sociale di invio da parte dei servizi referenti per il territorio
- Relazioni mediche recenti
- Terapia farmacologica in corso con prescrizione medica
- Certificato vaccinale
- Verbale di invalidità e Legge 104 (copia)
- Carta di identità (copia)
- Tessera Servizio Sanitario Nazionale (copia)
- Stato di famiglia (autocertificazione)
- Certificato di residenza (autocertificazione)
- Decreto di interdizione o nomina del Tutore o ADS



- Dati anagrafici e recapiti telefonici del Tutore e/o Curatore e/o Amministratore di Sostegno
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati.

## **Criteri di gestione della lista d'attesa per l'inserimento nella RSD**

Laddove sia saturata la capacità ricettiva, l'utente viene inserito nella lista d'attesa.

Il criterio di inserimento nella **lista d'attesa** è cronologico, in base alla data di presentazione della domanda, completa di tutti i documenti necessari.

Esistono, inoltre, due prerequisiti che vincolano la possibilità di accesso alla RSD e che incidono sulla effettiva possibilità di seguire strettamente il criterio cronologico:

1. L'appropriatezza delle caratteristiche del soggetto rispetto alla unità di offerta proposta;
2. La possibilità di inserire il candidato all'interno di un gruppo omogeneo relativamente ai livelli di autonomia, alle capacità di relazione, alla valutazione dei bisogni assistenziali.

I prerequisiti potrebbero ritardare l'ingresso di un utente collocato al primo posto nella lista d'attesa (per assenza di posto nell'ambito appropriato ai bisogni dell'utente).

Laddove si possa procedere all'inserimento, viene contattata la famiglia per l'esecuzione della prima visita specialistica dell'utente, alla presenza del medico, dello psicologo e del coordinatore e viene contestualmente aperto il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS).

La data d'ingresso viene concordata tra coordinatore e famiglia; le prime due settimane di frequenza hanno lo scopo di definire sia la scheda SIDi che le basi del Progetto Individualizzato.

Laddove si venisse contattati per un inserimento e si rifiutasse l'ingresso in RSD, si dovrà consegnare una dichiarazione firmata dal diretto interessato o del tutore/amministratore di sostegno, nella quale si dichiara di esser stati contattati e di rifiutare l'inserimento.

La domanda, se confermato l'interesse a permanere nella lista d'attesa, verrà collocata in ultima posizione.

## **Dimissioni**

Costituiscono causa di dimissione dell'ospite:

- la comunicazione di disdetta fatta da una delle parti per iscritto
- le mutate condizioni cliniche o comportamentali incompatibili con la vita della comunità

- la mancata accettazione dell'eventuale variazione nella compartecipazione alle spese della retta
- per iniziativa del Servizio, laddove si verificasse un periodo di assenza non giustificata e non preventivamente concordata, superiore a un mese, o non fossero più indicate le caratteristiche del Servizio ai bisogni dell'utente, o per insolvenza. Si precisa che la dimissione a causa del mancato pagamento della retta per tre mensilità, potrà avvenire dopo che la RSD avrà adempiuto i propri obblighi normativamente sanciti e si sia attivata affinché le dimissioni siano preventivamente comunicate in forma scritta mediante raccomandata A/R all'Ospite/Rappresentante dell'Ospite, al Sindaco del Comune di residenza dell'Ospite e alla ATS di riferimento al fine di garantire la dimissione in forma assistita.

## Costi

La RSD appartiene alla rete del Sistema Socio Sanitario Regionale e come tale prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite le tariffe di accreditamento; tali tariffe variano in relazione al livello di fragilità, definito mediante scheda SIDi.

La retta di compartecipazione alla spesa è a carico dell'utente/ famiglia e/o dell'Ente Locale.

La retta ammonta ad **€ 81,00** giornalieri.

**La retta è comprensiva di vitto e alloggio.**

***Sono escluse: le spese derivanti dall'organizzazione e realizzazione di soggiorni di vacanza; le spese derivanti da attività complementari programmate; le spese per specifiche necessità personali; eventuali spese e assistenza durante i ricoveri ospedalieri***

**In caso di morosità, saranno avviate le procedure per il recupero del credito.**

Il pagamento della retta deve avvenire mensilmente e anticipatamente entro il decimo giorno lavorativo del mese di riferimento con le seguenti modalità:

- SEPA (ex RID), rilasciando l'autorizzazione per l'addebito automatico attraverso la Banca all'Ufficio Tesoreria;
- Bonifico Bancario IBAN IT26L0306909563100000013097 con causale "Pagamento retta mese di (x) per conto di (y)" previo versamento di un deposito cauzionale pari all'importo di 3 mensilità della retta di degenza.

## Piccole spese personali

Il tutore o amministratore di sostegno, sia esso familiare o meno, è tenuto a corrispondere mensilmente **€ 30,00** per le piccole spese della persona a lui affidata.

## **Certificazione delle spese sanitarie ai fini fiscali**

Secondo le disposizioni regionali introdotte dalla DGR 1298 del 25/2/2019 che supera la precedente normativa, viene rilasciata annualmente idonea certificazione (il cosiddetto "cedolino"), relativa alla quota di retta di ricovero che gli ospiti delle unità di offerta socio sanitarie possono portare in detrazione/deduzione dalla dichiarazione dei redditi per spese mediche e di assistenza specifica.

## **Vitto e menu**

Il servizio di ristorazione è affidato ad una ditta esterna che garantisce la distribuzione quotidiana di pranzo e cena, con menu vario e con possibilità di scelta. Dove necessario, su richiesta del medico, viene garantita una dieta personalizzata, in collaborazione con la dietista.

La colazione è preparata dal personale addetto all'assistenza che utilizza dispenser per bevande calde gestito da società esterna. Gli alimenti sono forniti dalla società di ristorazione.

## **Lavanderia e Guardaroba**

Biancheria piana (lenzuola, coperte, federe) viene fornita, lavata e sterilizzata grazie ad una convenzione con una ditta esterna.

La stessa ditta fornisce anche dotazioni letto particolari (materassi antidecubito o cuscini antisoffoco).

La biancheria personale viene lavata e stirata da una ditta esterna; eventuali lavaggi particolari e/o straordinari sono a carico degli utenti.

Spetta ai familiari/tutori o all'utente stesso, fornire la biancheria personale per i propri congiunti/tutelati.

Ogni indumento è personale e viene dotato di etichetta per l'identificazione.

Laddove la famiglia o il tutore lo richieda, o qualora rientrasse nel percorso educativo di autonomia, l'acquisto di indumenti personali può essere effettuato dagli operatori di riferimento, con presentazione di giustificazione delle spese a carico del familiare/tutore.

Spetta alla RSD la custodia e la conservazione della biancheria degli utenti.

## **Pulizia degli ambienti**

Nel rispetto delle vigenti norme igienico sanitarie e secondo le indicazioni del capitolato concordato con l'ente gestore, la pulizia degli ambienti è assicurata quotidianamente dall'intervento congiunto della ditta che ha in appalto il servizio, e nell'ambito delle proprie funzioni, dal personale ASA/OSS che provvede ad integrare con interventi mirati alla cura delle condizioni igieniche dell'ambiente personale

dell'utente, e, laddove possibile, con l'aiuto di quest'ultimo, riordina il comodino e l'armadio, governa i beni che fanno parte della dote personale dell'utente.

Gli utenti non possono conservare in camera cibi deperibili e farmaci, se non autorizzati dal medico di struttura; ogni caso verrà valutato singolarmente al fine di non ostacolare un cammino di progressione o conservazione delle residue capacità decisionali dell'ospite.

## **Orari di Visita**

L'orario di visita è fissato preferibilmente tra le ore 10.00 e le ore 12.00 e tra le ore 14.00 e le ore 18.00 di ogni giorno. Per accedere in orari diversi è necessario concordare la visita con il coordinatore. I familiari degli ospiti minorenni, previo accordo, possono richiedere ulteriori momenti di visita.

Le visite devono avvenire nell'assoluto rispetto della privacy, nonché dei tempi di riposo dell'ospite residente.

L'accesso alle camere non è consentito per il rispetto della privacy, nonché dei tempi di riposo dell'ospite residente e degli altri ospiti. Ogni eventuale diversa richiesta o necessità, deve essere valutata ed autorizzata dal Medico o dal Coordinatore.

All'utente sono consentite le uscite dalla struttura previa autorizzazione del tutore/amministratore di sostegno, e firma di chi lo accompagna, a sua volta autorizzato; la procedura prevede la registrazione delle autorizzazioni per l'assunzione di responsabilità in merito alla tutela della persona disabile affidata all'accompagnatore. La persona che si prende in carico l'utente, si assume la responsabilità della somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte.

È comunque necessario concordare preventivamente con il coordinatore eventuali uscite dell'utente.

Sono consentiti i rientri in famiglia e le uscite con amici, sempre con autorizzazione del tutore/amministratore di sostegno.

Per le uscite dalla RSD dell'utente ospite, è necessario avvisare il Coordinatore, o in sua assenza gli operatori di turno. L'utente o chi per esso, in funzione delle capacità e competenze, dovrà avvisare di eventuali ritardi per quanto riguarda il rientro previsto nella Struttura.

## **Rilascio di copia della documentazione sociosanitaria e certificati**

Per ottenere il rilascio di copia o estratto del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS), occorre che il familiare o il tutore/amministratore di sostegno ne faccia richiesta all'Ufficio Ricoveri su apposita modulistica.

Per ottenere il rilascio di relazioni o certificati occorre che il familiare, tutore o l'amministratore di sostegno, inoltri domanda al coordinatore del Servizio. I tempi di consegna della copia della documentazione richiesta sono di 30 giorni lavorativi.

Il costo della copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario è di € 50,00 fino a 150 fogli; ogni eccedenza da 1 a 50 pagine (oltre le 150), ha un costo aggiuntivo di € 15,00. La copia di estratti del fascicolo, fino a 50 pagine, ha un costo di € 30,00. La Segreteria del Servizio Socio Educativo è a disposizione per orientare e supportare gli utenti al fine di ottenere la documentazione clinica.

## **Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)**

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è il punto di riferimento a disposizione degli utenti e dei familiari per proposte di miglioramento, reclami, segnalazioni, osservazioni o encomi al personale e alla struttura; a fronte di eventuali segnalazioni, l'URP fornirà una risposta all'utente entro il termine massimo di 30 giorni.

L'URP è accessibile dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00. L'ufficio è ubicato presso il Centro Santa Maria Nascente a Milano in Via Capecelatro 66 - all'ingresso l'Edificio B – piano terra.

Recapiti:

- Telefono: 02/40.308.287
- E-mail: [urp.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)

## **Customer satisfaction**

È prevista la raccolta annuale di questionari di rilevazione della qualità percepita dall'utente al fine di promuovere interventi correttivi o di sviluppo per il miglioramento dell'offerta.

La rilevazione interessa tutti gli utenti/ospiti o loro familiari/care givers.

I questionari sono a disposizione presso la RSD e allegati alla Carta dei Servizi. Il questionario è anonimo; deve essere compilato in modo completo e imbucato nelle apposite cassette o consegnato in busta chiusa agli operatori del Servizio.

I dati raccolti saranno elaborati in forma aggregata con periodicità annuale e resi disponibili per la comunicazione con il cittadino presso la RSD stessa.

## **Servizio Sociale**

In relazione alle fasi di vita della persona e della famiglia, su richiesta degli utenti/famigliari/care givers o attraverso il coinvolgimento da parte degli operatori di riferimento, è possibile attivare l'intervento del Servizio Sociale dell'IRCCS Santa Maria Nascente per:

- raccolta, in fase di accoglienza, di elementi conoscitivi relativi alla storia dell'utente
- informazioni sulla rete dei servizi

- informazioni, sostegno e affiancamento per l'espletamento di pratiche amministrative (per invalidità civile, legge 104, amministratore di sostegno)
- collaborazione con i vari servizi e strutture sanitarie e socio-assistenziali del territorio
- affiancamento alla persona e alla famiglia nella predisposizione e realizzazione del progetto di vita
- dimissioni protette

In particolare, il Servizio è attivo al fine di **garantire Dimissioni Protette**, che possano assicurare alla persona la continuità del percorso socio-assistenziale all'interno del proprio contesto familiare e sociale o di un altro contesto protetto. Il Servizio offre:

- segnalazione e/o invio ai Servizi territoriali ed attivazione dei percorsi assistenziali domiciliari
- collaborazione nell'attivazione delle procedure necessarie all'inserimento in strutture residenziali e/o di accoglienza.

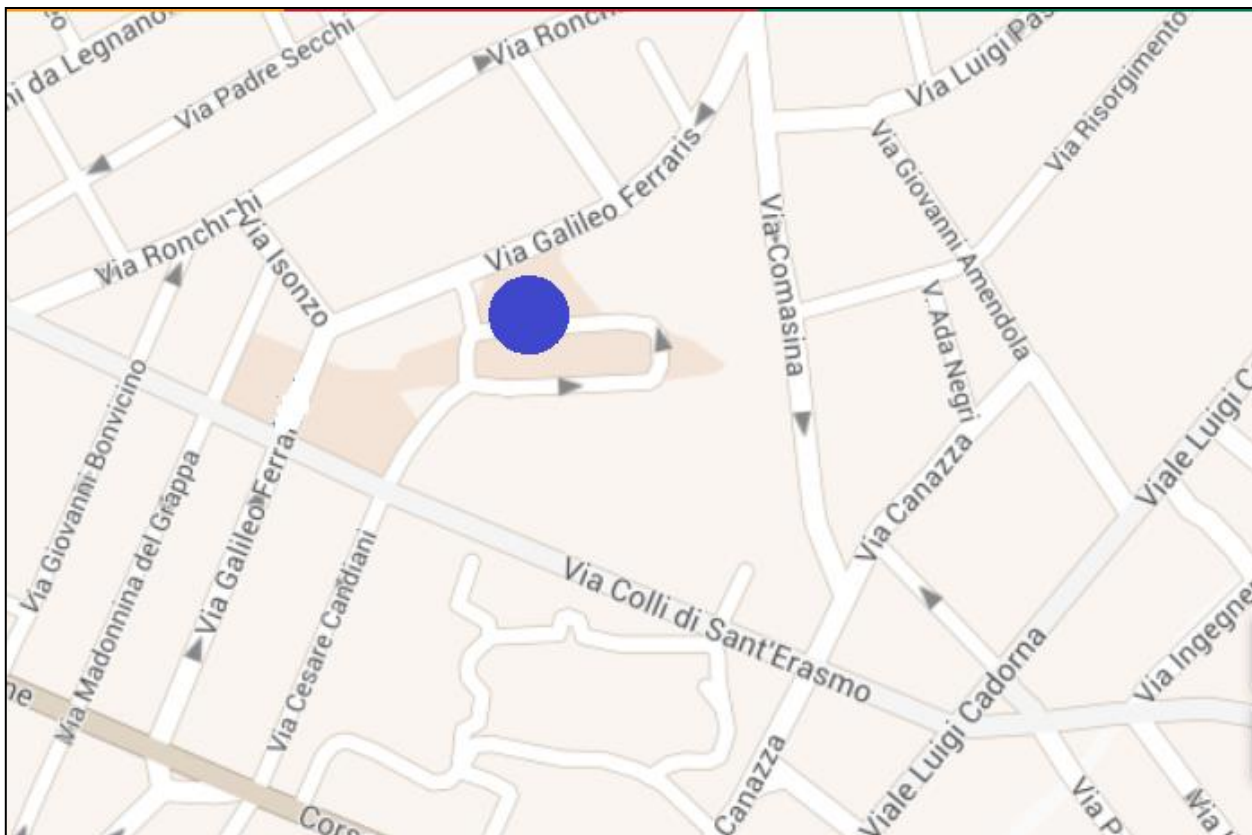
Recapiti del Servizio Sociale:

- Tel. 02 40.308.581 - 02 40.308.414 - 02 40.308.415
- Email [servizio.sociale.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:servizio.sociale.mi.smnascente@dongnocchi.it)

## COME RAGGIUNGERE IL CENTRO MULTISERVIZI LEGNANO

### Autostrada A8:

Uscita Legnano, direzione viale Luigi Cadorna.



*La Carta dei Servizi del Centro Multiservizi di Legnano è composta da una "Parte Generale", che presenta la struttura ed i contenuti descrittivi dei principali processi clinici, gestionali, amministrativi che sottendono all'erogazione delle attività, e carte specifiche, descrittive delle Unità di Offerta; la Carta Generale riporta anche le indicazioni normative, i diritti ed i doveri della struttura e dei cittadini, i progetti di sviluppo e della qualità che ispirano l'organizzazione. La Carta è resa disponibile ai cittadini presso i Servizi e pubblicata sul portale della Fondazione Don Gnocchi nella pagina dedicata al Centro Multiservizi di Legnano.*



<b>MGP.10</b> Rev. 4 Aprile 2023 Pag. 1 a 2	<b>URP</b>	<b>Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS</b>  <b>AREA TERRITORIALE NORD</b>	
<b>MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI</b>			

**DATI DEL SEGNALANTE**

Nome e cognome segnalante: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Recapito telefonico: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

**PER CHI SEGNA:**       per se stesso       per conto di: \_\_\_\_\_

Relazione di parentela o altro: \_\_\_\_\_ (NOME E COGNOME)

**STRUTTURA COINVOLTA:**    IRCCS S. MARIA NASCENTE    CENTRO P. VISMARA    CENTRO MULTISERVIZI LEGNANO  
 AMBULATORIO TERRITORIALE    ALTRO \_\_\_\_\_

UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio: \_\_\_\_\_      Nucleo/Piano \_\_\_\_\_

**TIPOLOGIA:**    reclamo (in forma scritta)    segnalazione    disservizio    ringraziamento/encomio  
 suggerimento/richiesta

**FORMA:**         verbale/telefonica    nota scritta         e-mail

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO**

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**DATA:** \_\_\_\_\_      **Firma segnalante:** \_\_\_\_\_

Gentile utente, la invitiamo a leggere con attenzione l'Informativa sulla privacy allegata al presente modulo. DESIDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZATE, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDI PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONSEGUENTE EDIZIONE DI ADEGUATA RISPOSTA. Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email sotto riportato, allegando documento di identità in corso di validità. I ricorsi saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.

**Ufficio Relazioni col Pubblico**

IRCCS SANTA MARIA NASCENTE: dal lunedì al giovedì, 8.30-13.30 e 14.00-16.00

Tel. 02/40.308.387 - Email: [urp.mi.smnascosta@doncarlo.it](mailto:urp.mi.smnascosta@doncarlo.it)



A cura dell'U.R.P.		<b>Data ricezione reclamo:</b> _____
Il reclamo viene preso in carico? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No		
In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____		
Firma Responsabile/Referente URP _____		<b>Data valutazione</b> _____

MGP.10 Rev. 4 Marzo 2023 Pag. 2/2	URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS AREA TERRITORIALE NORD	
<b>MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI</b>			

Gentile Segnalatore,

ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016, la Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS, (di seguito per brevità "Fondazione") La rende consapevole su come tratta le informazioni che comunica all'"Ufficio Relazioni con il Pubblico "URP".

#### TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati personali è: Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS Via Carlo G[ro]foli n.30 – 20100 Milano

#### TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI, FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

La Fondazione tratta dati personali comuni e - solo se strettamente necessario - categorie particolari di dati per la finalità di gestione delle segnalazioni inerenti a reclami, encomi, osservazioni disservizi, ringraziamenti suggerimenti e/o per rispondere alle richieste e ai quesiti posti del segnalante ed inviate all'Ufficio relazioni con il Pubblico URP.

I dati personali trattati sono quelli richiesti dall'URP e dall'apposita modulistica predisposta e presente in ogni Struttura di Fondazione, oppure quelli che volontariamente ci invia nella lettera e/o nella email.

La Fondazione tratta i dati personali ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 c. 1 lett. c) ed e) e dall'art. 9 c. 2 lett. g) h) e i) del Regolamento UE 679/2016 che non necessitano di un Suo consenso.

Il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio. Il mancato conferimento dei dati personali potrebbe compromettere, o rendere impossibile, la gestione e la conclusione del procedimento.

È altresì possibile che nella modulistica o nella lettera/email Lei indichi in modo autonomo e volontario ulteriori dati personali Suoi oppure di terzi soggetti (parente/conoscente). Rispetto a tale ultima ipotesi, Lei si assume la responsabilità di aver debitamente informato e ricevuto il consenso del terzo soggetto sulle operazioni di trattamento e sulle finalità in relazione alla gestione della segnalazione/richiesta.

#### MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Le operazioni di trattamento saranno effettuate mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, esclusivamente da soggetti debitamente nominati responsabili o incaricati, opportunamente istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge, nonché mediante l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la tutela della Sua riservatezza e ad evitare i rischi di perdita o distruzione, di accessi non autorizzati, di trattamenti non consentiti o non conformi alle finalità di cui sopra. Le misure di sicurezza vengono costantemente migliorate in base allo sviluppo tecnologico.

#### DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati personali raccolti non potranno essere comunicati, venduti o ceduti a terzi, salve le ipotesi previste per legge.

E' fatta salva, in ogni caso, la comunicazione di dati a società espressamente incaricate a svolgere determinate prestazioni nell'ambito dell'attività svolta dal Titolare e/o, in generale, in suo favore, che opereranno in qualità di titolari autonomi e/o responsabili del trattamento nonché la comunicazione e/o diffusione di dati richiesti, in conformità alla legge, ed anche a forze di polizia, all'autorità giudiziaria, a organismi di informazione e sicurezza o a altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione dei reati.

#### TRASFERIMENTO VERSO PAESI TERZI

I dati non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea. Ove ciò si rendesse necessario il Titolare dichiara che il trasferimento potrà avvenire solo in conformità con tutte le disposizioni di Legge applicabili

#### PERIODO DI CONSERVAZIONE

I Suoi Dati Personali – e dell'eventuale terzo soggetto - saranno trattati dal Titolare per il solo periodo di tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte, dopodiché verranno conservati unicamente in esecuzione degli obblighi di legge vigenti in materia, per finalità di tipo amministrativo e/o per far valere o difendere un proprio diritto, in caso di contenziosi e precontenziosi.

#### DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione ai trattamenti descritti nella presente informativa Lei potrà esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, consistenti essenzialmente nel diritto di ricevere dal Titolare informazioni in merito all'esistenza del trattamento dei suoi dati personali, nonché di accedere ai Suoi dati, di ottenerne la rettifica, l'integrazione, l'aggiornamento, la cancellazione o il blocco. Lei, inoltre, avrà il diritto di ottenere una copia dei Suoi dati, la limitazione del trattamento e/o, ancora, di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati e a proporre reclamo alle autorità di controllo competenti, alle condizioni e nei limiti indicati all'art. 13 del GDPR.

Per esercitare i suddetti diritti, o se semplicemente non desidera ricevere più le comunicazioni e le informazioni, può inviare una comunicazione al Titolare all'indirizzo di posta elettronica [privacy@dongnocchi.it](mailto:privacy@dongnocchi.it) o a quello del suo responsabile per la protezione dei dati, reperibile al seguente indirizzo [rp@dongnocchi.it](mailto:rp@dongnocchi.it), indicando in oggetto "Privacy - esercizio dei diritti ex artt. 15 e ss. del GDPR".

Il Titolare del Trattamento  
Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS

## Questionario di gradimento Offerta Residenziale (RSD)

### CENTRO MULTISERVIZI LEGNANO

Il questionario viene compilato in data: \_\_\_\_\_

Da:

dall'assistito       con l'aiuto di parenti / amici / assistente familiare       da un familiare

tutore / curatore / amministratore di sostegno

**Età (ospite)** \_\_\_\_\_      **Genere**    M    F      **Nazionalità**    Italiana  
 Europea  
 Extraeuropea

Reparto/Nucleo \_\_\_\_\_

**Vive nella residenza da:**    Meno di 6 Mesi       Da 6 mesi a 2 anni       Più di 2 anni       Più di 4 anni  
 Più di 10 anni

**In che modo è venuto a conoscenza della nostra Struttura? Mediante:**

- Medico di Medicina Generale     Medico di altro Ospedale       Sito internet       Amici /parenti
- ATS/ASL       Associazioni       Operatori (sanitari/sociosanitari)
- Servizio Sociale

### QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

A. E' soddisfatto/a dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
B. E' soddisfatto/a della Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
C. E' soddisfatto/a degli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e dell'accessibilità alle informazioni	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
D. E' soddisfatto/a dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza?				
D1. Ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
D2. Camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
E1. Cura dedicata all'igiene personale	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
E2. Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F. E' soddisfatto/a del servizio di ristorazione?				
F1. Qualità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F2. Quantità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F3. Varietà del menu	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F4. Possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
G. E' soddisfatto/a del servizio lavanderia?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

**H. E' soddisfatto/a dell'organizzazione degli orari in residenza?**

<b>H1. Orari apertura alle visite</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>H2. Orari pasti</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>H3. Orari sonno / veglia</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>I. E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?</b>				
<b>I1. Personale ausiliario (ASA/OSS)</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>I2. Infermieri</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>I3. Personale medico</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>I4. Fisioterapisti</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>I5. Educatori/Animatori</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>J. Si sente Coinvolto nel programma/progetto di assistenza individuale?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>K. E' soddisfatto delle attività animative/educative?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>L. E' soddisfatto delle attività di fisioterapia/riabilitazione?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>M. E' soddisfatto del rispetto della sua intimità e della sua privacy?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>N. Come percepisce l'atmosfera e il clima emotivo in residenza? Consideri i seguenti aspetti:</b>				
<b>N1. E' soddisfatto/a del rapporto umano con gli altri ospiti / familiari?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>N2. E' soddisfatto/a del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>N3. Percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
<b>O. E' soddisfatto, complessivamente, dei servizi offerti dal Centro?</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA (indicare un voto da 1 = pessimo a 7 = ottimo):**

<b>P. Come valuta complessivamente il servizio offerto?</b>	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
<b>Q. Consiglierebbe ad altri questa struttura?</b>	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Orari: dal lunedì al giovedì, 09:30/12:30 – 14:00/16:00

Indirizzo: via Alfonso Capecehatro 66, Milano

Telefono: 02 403088287

Mail: [urp.mi.smnascente@dongnocchi.it](mailto:urp.mi.smnascente@dongnocchi.it)