

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE LAINATE



Via Marche, 72-74

AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE PER I SERVIZI ALLA PERSONA

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago

Sede legale: via Dei Cornaggia, 33 - 20017 Rho (MI)

Sede operativa: via Marche, 74 - 20020 Lainate (MI)

Sito web: www.sercop.it Tel: 02 93572620 Fax: 02 93797675

C.F. P.IVA: 05728560961 REA: MI-1844020

L'OFFERTA RESIDENZIALE

La Residenza Sanitaria Assistenziale Lainate rappresenta uno dei servizi offerti dall' Azienda Sercop.

E' dotata di 105 posti letto per ospiti con vario grado di disabilità, suddivisi in 5 nuclei abitativi, ognuno dei quali ospita 21 persone.

Solo 100 posti letto della RSA sono accreditati e contrattualizzati con la ATS Città Metropolitana e la Regione Lombardia mentre 5 posti letto sono solo autorizzati al funzionamento. E' compreso un Nucleo Alzheimer accreditato da 20 posti letto.

Attualmente l'offerta residenziale della RSA di Lainate è così composta:

- ✚ 80 posti letto per ospiti a alta/media/bassa complessità assistenziale;
- ✚ 20 posti letto per ospiti con demenza e gravi disturbi comportamentali (Nucleo Alzheimer);

FINALITA'

La Residenza Sanitaria Assistenziale Lainate, di seguito RSA Lainate, ha lo scopo di fornire servizi socio sanitari e assistenziali a favore di persone ultra - sessantacinquenni fragili prioritariamente residenti a Lainate e negli altri Comuni Soci dell'Azienda*, che si trovano in situazioni di non autosufficienza o a rischio di perdita dell'autonomia.

In particolare le finalità sono:

1. garantire un intervento di assistenza e di cura della persona anziana unitario e globale;
2. promuovere e favorire la tutela della salute ed una vita di qualità della persona anziana, soprattutto con riferimento alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue;
3. proporsi come riferimento per i cittadini anziani del territorio, offrendo servizi mirati

🕒 I Comuni Soci di SERCOP sono i Comuni di Arese, Cornaredo, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Settimo Milanese, Rho, Vanzago

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA RSA LAINATE

Nel perseguire le proprie finalità la RSA Lainate intende ispirarsi ai seguenti principi:

1. **Uguaglianza:** ogni persona ospite presso la struttura ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure di cui ha bisogno senza distinzione di sesso, lingua, religione, opinione politiche e condizioni socio economiche;
2. **Equità:** il servizio offerto dagli operatori si ispira a criteri di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità;
3. **Partecipazione:** gli ospiti e i loro familiari hanno diritto alle informazioni che li riguardano, nel rispetto delle norme in materia. Sarà a questo scopo predisposto un Regolamento di vita Comunitaria degli ospiti della RSA di Lainate;

4. **Efficienza e efficacia:** il servizio è erogato garantendo un rapporto ottimale tra risorse impegnate e risultati ottenuti. Obiettivo di tutti gli interventi è il soddisfacimento dei bisogni dell'ospite;
5. **Accoglienza:** gli ospiti sono al centro di ogni intervento e pertanto l'ascolto, la condivisione dei problemi e l'interazione che valorizzi le loro capacità residue sono atteggiamenti fondamentali per creare un clima di fiducia e accoglienza;
6. **Etica:** la vecchiaia è una età della vita e come tale esige il rispetto, la valorizzazione e la dignità che occorre promuovere sia nella RSA sia nella comunità circostante.

LA STRUTTURA

L'immobile si articola su due livelli. Al piano terra sono posti alcuni servizi accessori e tecnici. Al piano terra si trova l'ingresso principale, a destra del corridoio di ingresso è posto il Nucleo Alzheimer con attiguo giardino. Nel corpo al piano terra sono collocati i servizi comuni, distributori di bevande e snack, ambulatori, Uffici di Direzione, il Servizio SAD, il luogo di culto, la palestra e lo studio medico.

Le unità residenziali sono composte da camere a 4 letti, a due letti e ad un letto (solo posto solvente). Per ogni gruppo di camere sono presenti adeguati spazi per il soggiorno/pranzo e locali per il personale di assistenza.

LE VISITE GUIDATE

L'Assistente Sociale ed il Responsabile Sanitario sono disponibili a colloqui con anziani e loro familiari al fine di valutare la corrispondenza dei servizi offerti con i loro bisogni; è inoltre possibile visitare la RSA di Lainate, previo appuntamento con l'Ufficio competente (dal lunedì al venerdì in orario di ufficio). Le visite si svolgono con la guida di un operatore incaricato.

Per fissare un appuntamento è necessario telefonare alla segreteria dell'ufficio accoglienza al numero 02-93572620.

E' possibile accedere alla Struttura solo se dotati di Super Green Pass

CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

La RSA Lainate accoglie:

- prioritariamente i soggetti anziani fragili non autosufficienti residenti nel territorio del Comune di Lainate e dei Comuni Soci di SERCOP che sono: Arese, Cornaredo, Nerviano Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese e Vanzago;
- in subordine soggetti anziani fragili residenti nei Comuni della Lombardia;
- infine altri soggetti residenti in altre regioni previa autorizzazione della Agenzia di Tutela della Salute di residenza.

L'istanza di ricovero può essere consegnata presso l'ufficio amministrativo della RSA di Lainate in formato cartaceo

- dal lunedì al venerdì in orario di ufficio dove sarà protocollata.

E' inoltre possibile presentare la domanda inviando tutta la documentazione a mezzo e-mail all'indirizzo info.residenza.lainate@sercop.it. In questo caso l'Azienda declina ogni responsabilità per la mancata o incompleta ricezione della e-mail, sarà cura dell'utente verificare il corretto invio della e-mail con la relativa domanda di ingresso.

IL MODULO CONDIVISO PER LA DOMANDA D'INGRESSO IN RSA

SERCOP aderisce alla proposta di modulo condiviso per la domanda di ingresso proposta dalla ATS Città Metropolitana.

Tale modulo è reperibile:

- sul sito web della ATS Città Metropolitana, si apre il modulo d'ingresso condiviso che si può stampare e compilare;
- può essere scaricata cliccando sul sito web di SERCOP, www.sercop.it;
- presso i Servizi Sociali dei Comuni soci dell'Azienda negli orari dagli stessi definiti;
- presso la reception della RSA di Lainate tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

IL PROCESSO DI ACCOGLIENZA

Alla domanda presentata dall'utente viene attribuito un numero di protocollo.

Le liste di attesa seguiranno i requisiti di:

1. residenza nel Comune di Lainate;
2. residenza altri Comuni Soci Sercop (Arese, Cornaredo, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago);
3. residenza in Lombardia;
4. residenza territorio nazionale

I malati affetti da demenza grave o medio - grave con disturbi del comportamento saranno collocati in una lista specifica (Nucleo Alzheimer).

L'utente inserito in lista di attesa ha la facoltà di presentare una documentazione di aggravamento della condizione clinica e/o sociale. La domanda di aggravamento comporta la rideterminazione della lista di attesa di funzione dell'urgenza.

Alla prima rinuncia per l'accesso alla struttura da parte dell'utente o della famiglia la domanda sarà spostata al fondo della lista di attesa.

Alla seconda rinuncia decade la domanda presentata. Si dovrà ripresentare la domanda scritta.

E' richiesta comunicazione scritta o telematica per la rinuncia sia parziale che definitiva.

Le tempistiche di ingresso in struttura sono disciplinate come segue:

- il ricovero deve avvenire indicativamente il giorno successivo alla comunicazione del posto libero;
- è possibile anche programmare l'ingresso, in un periodo compreso tra il giorno successivo alla comunicazione del posto libero e sino ad un massimo di 4 giorni successivi, corrispondendo all'Azienda un rimborso giornaliero pari al 70% della retta prevista per quel posto (a fronte di costi che l'Azienda deve comunque sostenere anche se il posto non è ancora occupato dall'ospite). Tale programmazione deve obbligatoriamente essere formalizzata in RSA il giorno successivo alla comunicazione del posto libero mediante la sottoscrizione del contratto di ingresso. Se non avviene la formalizzazione decade la programmazione dell'ingresso e non si procederà al ricovero dell'ospite;
- in mancanza di ingresso, oltre i 4 giorni successivi alla comunicazione del posto libero, si procederà:
 1. alla decadenza della richiesta di ricovero dell'ospite;
 2. alla applicazione della tariffa piena

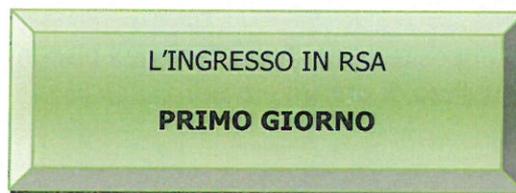
Sercop al momento dell'ingresso dell'utente in struttura è tenuta ad informare il Comune di residenza dell'utente stesso con comunicazione, a mezzo posta elettronica certificata, dell'avvenuta presa in carico del cittadino non autosufficiente.

La data e l'ora di ingresso dell'ospite in RSA vengono concordate con il Responsabile di Servizio o un suo delegato, con l'ospite stesso e con i suoi familiari, fornendo tutte le informazioni utili e valutando le necessità.

Al momento del ricovero l'ospite verrà accompagnato nella sua camera dal Coordinatore o da un suo delegato e troverà l'equipe socio sanitaria ad accoglierlo. Successivamente l'Amministratore di Sostegno o il familiare avente diritto si dovrà presentare presso l'ufficio amministrativo dove verranno svolte le operazioni di accettazione e dove verrà sottoscritto il contratto d'ingresso stilato ai sensi della Legge 3 del 2008 e della DGR 2569 del 31/10/2014.

Le nuove modalità previste dalla Regione Lombardia indicate nel Protocollo di gestione Post Covid 19 prevedono per i nuovi ingressi provenienti da altre strutture sanitarie l'esecuzione di un tampone antigenico entro le 48 ore dall'ingresso in struttura. Per ospiti provenienti dal domicilio deve essere eseguito un tampone antigenico prima delle 48 ore dall'ingresso in RSA. Non è previsto periodo di isolamento ma sorveglianza in casi previsti dalla Direzione Sanitaria.

All'ospite saranno consegnati: il Regolamento di vita Comunitaria degli ospiti della RSA di Lainate e la Carta dei Servizi con relativi allegati.



La reception:

- ✚ accoglie l'ospite e i parenti, già attesi mediante apposita comunicazione della Direzione che contiene:
 - nome e cognome dell'ospite e/o familiare;
 - data e ora dell'ingresso
 - Nucleo, piano e stanza di destinazione.
- ✚ si preoccupa di avvertire il Coordinatore Infermieristico e di Struttura, il medico e l'operatore assistenziale di nucleo.

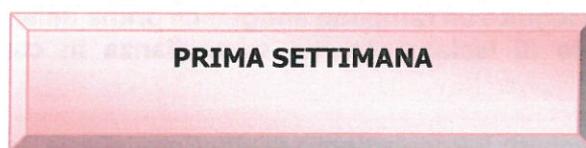
L'equipe di nucleo:

- ✚ accoglie il/la nuovo/a ospite ed i suoi familiari;
- ✚ un operatore assistenziale mostra la stanza e aiuta a riporre gli effetti personali dell'ospite;
- ✚ il medico e l'infermiere raccolgono dall'ospite e/o dal parente l'anamnesi, ricevono in consegna eventuali referti sanitari; raccolgono inoltre la dichiarazione dei nominativi di riferimento tra i familiari in caso di comunicazioni sanitarie sensibili;
- ✚ il medico esegue l'esame obiettivo e redige la documentazione medica;
- ✚ la referente di nucleo o l'infermiere raccoglie dai familiari le prime informazioni sulle abitudini quotidiane e i gusti dell'ospite;

- ✚ l'equipe multidimensionale del nucleo, entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite, redige il progetto individuale (P.I.) e definisce il primo piano assistenziale individuale (PAI) che verrà condiviso successivamente con l'ospite e/o i familiari di riferimento;
- ✚ il Coordinatore di struttura o suo delegato mostra all'ospite e alla famiglia i luoghi di vita all'interno del nucleo e presenta gli ospiti residenti e le varie figure professionali;
- ✚ il Coordinatore o suo delegato indica ai familiari l'ubicazione dell'Ufficio Amministrativo per la consegna dei documenti.

Il Responsabile amministrativo:

- ✚ accoglie i familiari e raccoglie i documenti amministrativi ed i dati anagrafici;
- ✚ stipula con i familiari il Contratto di Ingresso;



L'equipe di nucleo raccoglie e redige tutte le informazioni necessarie alla conoscenza dell'ospite e utili allo sviluppo del P.I. (piano individuale).

Il terapeuta della riabilitazione:

- ✚ valuta attraverso apposite scale di valutazione i bisogni specifici;
- ✚ valuta il corretto utilizzo di presidi e ausili.

L'educatore:

- ✚ relaziona in equipe le risultanze dell'osservazione del nuovo ospite nella fase d'inserimento.

Il medico:

- ✚ esegue i controlli sanitari di routine e specifici per le condizioni dell'ospite e rivaluta la terapia farmacologica;

L'infermiere:

- ✚ rileva i parametri vitali;
- ✚ esegue l'elettrocardiogramma;
- ✚ esegue gli esami ematici di routine (se richiesti dal medico);
- ✚ è responsabile di eventuali problematiche relative alla somministrazione della terapia;
- ✚ osserva e valuta l'adeguatezza nella assunzione degli alimenti;
- ✚ monitora e verifica l'adeguatezza degli eventuali strumenti di protezione e tutela fisica prescritti;

Lo psicologo:

- ✚ ricostruisce insieme all'educatore la biografia dell'ospite;
- ✚ effettua la valutazione cognitivo comportamentale;

- ✚ definisce con la famiglia possibili approcci facilitanti l'inserimento in RSA del nuovo ospite;
- ✚ facilita l'inserimento dell'ospite nel nucleo.

Per i posti letto solventi l'assistenza medica e infermieristica verrà concordata con il Medico di Medicina Generale responsabile del trattamento sanitario.

DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO

Ore 7.15: alzata e cambio ospiti. Gli operatori assistenziali supervisionano e facilitano l'alzata, l'igiene e la vestizione degli ospiti autosufficienti. Operano se necessario in due operatori. Gli operatori socio assistenziale alzano quegli ospiti per i quali è necessario l'aiuto di due operatori effettuando igiene intima eseguita con cura soprattutto nei punti critici. Vengono lavati a letto solo gli ospiti che non si possono alzare.

E' utile al fine dell'alzata tenere presente i consigli del fisioterapista. Una volta alzato, l'ospite viene accompagnato in soggiorno per la colazione. Si controlla che gli ospiti siano in ordine, che tutti mangino, stimolandoli a mangiare da soli. Si imbecca solo chi lo necessita.

Ore 7.30-9.00: altri operatori effettuano i bagni programmati prestando accurata attenzione al taglio delle unghie delle mani e dei piedi.

Ore 9.30-11.30: gli ospiti vengono accompagnati, sulla base di una pianificazione, dal parrucchiere, dal podologo e dal barbiere. Inoltre svolgono tutte le attività previste (fisioterapia, animazione ecc.). Vengono sottoposti a visite mediche ne necessario.

Ore 11.30-12.00: vengono accompagnati in sala per il pranzo dopo essere stati accompagnati in bagno assicurandosi che le mani siano state lavate.

Dalle ore 12.00: distribuzione del pranzo. Gli operatori controllano che tutti mangino e si idratino regolarmente, stimolano gli ospiti a mangiare da soli. Finito il pranzo si controlla che gli ospiti siano in ordine.

Dalle ore 13.30: gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati a letto per il riposo pomeridiano.

Dalle ore 13,30 (per chi non riposa) e dalle ore 15,00 gli ospiti vengono coinvolti in attività di animazione e fisioterapia.

Dalle ore 15.00: alzata degli ospiti, cambio pannoloni e igiene intima se necessaria.

Dalle ore 16,00: l'ospite riceve merenda con thè, yogurt, biscotti.

Dalle ore 18,00: vengono accompagnati in sala per la cena dopo essere stati accompagnati in bagno assicurandosi che le mani siano state lavate.

Dalle ore 18.30: distribuzione della cena. Gli operatori controllano che tutti mangino e si idratino regolarmente, stimolano gli ospiti a mangiare da soli. Finita la cena si controlla che gli ospiti siano in ordine.

Ore 19.00-21.00: si accompagnano gli ospiti a letto. Vengono aiutati secondo necessità e condizioni. Si igienizzano le protesi dentarie.

In coda si attivano le luci notturne e si controlla disponibilità e funzionamento dei campanelli di chiamata.

Ore 21.00: Nella notte viene garantita la sorveglianza e l'assistenza da parte di operatori assistenziali e infermieri di turno notturno i quali effettuano ripetuti giri in tutte le camere, intervengono rispondendo a tutte le chiamate, effettuano i controlli di posture, sistemi di tutela e protezione e adeguato riposo dell'ospite. Accompagnano se necessario gli ospiti in bagno, controllano e sostituiscono se necessario i presidi assorbenti.

FINALITA' ASSISTENZIALI

- Sostenere il benessere bio-psico-sociale dell'ospite;
- Realizzare una alleanza terapeutica tra ospite, famiglia e gli operatori;
- Garantire il soddisfacimento dei bisogni elementari;
- Prevenire e controbattere i possibili danni dovuti allo sradicamento sociale;
- Sostenere le abilità residue;
- Garantire la stabilità clinica attraverso interventi preventivi personalizzati;
- Garantire un adeguato apporto nutrizionale;
- Garantire l'approccio di cura basato sulla valutazione multidimensionale e sul lavoro di équipe.

La retta giornaliera a carico dell'ospite nei nuclei nella RSA è la seguente:

Camera doppia, tripla e quadrupla euro 71,52

Camera singola (p.l. non accreditato) euro 121,05

Nucleo protetto

Camera doppia, tripla e quadrupla euro 96,98

Camera singola (solvente) euro 129,12

Per i cittadini residenti a Lainate:

Camera doppia, tripla e quadrupla euro 67,94

Camera singola (p.l. non accreditato) euro 115,00

Nucleo protetto

Camera doppia, tripla e quadrupla euro 92,13

Camera singola (p.l. non accreditato) euro 122,66

Il pagamento della retta è posticipato ed è previsto un deposito cauzionale infruttifero corrispondente a una mensilità pari a 30 gg., che sarà restituito al termine del periodo di ricovero.

Per i posti letto accreditati la retta comprende:

- assistenza medica con presenza in struttura del medico dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00 e continuità assistenziale notturna e festiva; tutti gli orari sono regolarmente esposti in bacheca con indicazione di un medico referente per ogni nucleo;
- il Responsabile Sanitario è un Geriatra ed è presente 30 ore la settimana con orario esposto presso la bacheca della struttura re previsti altri medici specialisti;
- fornitura di farmaci, parafarmaci, presidi e ausili, materiali per medicazione, ossigeno terapia e prodotti nutrizionali per fini speciali;
- assistenza infermieristica 24 ore su 24 con 3 infermieri al mattino e al pomeriggio e presenza notturna di 1 infermiere;
- supporto psicologico a ospiti e parenti;
- lavaggio, piccole riparazioni e stiratura della biancheria personale;
- nelle ore diurne (dalle ore 8,00 alle ore 19,00), in caso di invio d'urgenza con 112 presso strutture ospedaliere, la presenza e la permanenza di un proprio operatore presso tale struttura per un massimo di due ore;
- trasporto alle visite programmate dal personale sanitario presso strutture ospedaliere appartenenti a ASST Rhodense;
- bibite, vino, e caffè ai pasti e quanto necessario per l'opportuna idratazione dell'ospite;
- spuntini e merendine;
- servizio parrucchiere: è assicurato gratuitamente n. 1 accesso al mese. Ulteriori prestazioni sono a carico dell'ospite con tariffario esposto in bacheca;
- servizio podologo: sono assicurati 2 accessi all'anno;
- sono previste visite in esterno o gite (o momenti di aggregazione come feste d'estate, festa dei compleanni, ecc) per tutti gli ospiti in grado di effettuarle.

Per i posti letto solventi non accreditati la retta comprende:

- L'assistenza medica e la fornitura dei farmaci e presidi resta in capo al Medico di Medicina Generale dell'ospite. E' inoltre garantita l'assistenza medica con presenza in struttura del medico dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00 e continuità assistenziale notturna e festiva; tutti gli orari sono regolarmente esposti in bacheca con indicazione di un medico referente per ogni nucleo;
- il Responsabile Sanitario è un Geriatra ed è presente 30 ore la settimana con orario esposto presso la bacheca della struttura e previsti altri medici specialisti;
- fornitura di ossigeno terapia;
- assistenza infermieristica 24 ore su 24 con 3 infermieri al mattino e al pomeriggio e presenza notturna di 1 infermiere;
- supporto psicologico a ospiti e parenti;
- lavaggio, piccole riparazioni e stiratura della biancheria personale;
- nelle ore diurne (dalle ore 8,00 alle ore 19,00), in caso di invio d'urgenza con 112 presso strutture ospedaliere, la presenza e la permanenza di un proprio operatore presso tale struttura per un massimo di due ore;
- trasporto alle visite programmate dal personale sanitario presso strutture ospedaliere appartenenti a ASST Rhodense;
- bibite, vino, e caffè ai pasti e quanto necessario per l'opportuna idratazione dell'ospite;
- spuntini e merendine;
- servizio parrucchiere: è assicurato gratuitamente n. 1 accesso al mese. Ulteriori prestazioni sono a carico dell'ospite con tariffario esposto in bacheca;
- servizio podologo: sono assicurati 2 accessi all'anno;
- sono previste visite in esterno o gite (o momenti di aggregazione come feste d'estate, festa dei compleanni, ecc) per tutti gli ospiti in grado di effettuarle.

Sono altresì garantiti i seguenti servizi:

- servizi di assistenza religiosa;
- servizi di ricezione di telefonate private a favore degli ospiti dalle 9.00 alle 19,00;

NON SONO COMPRESI NELLA RETTA:

- farmaci e parafarmaci, presidi e ausili, materiale per medicazione e prodotti nutrizionali per fini speciali che devono essere forniti dal Servizio Sanitario Regionale tramite prescrizione del Medico di Medicina Generale dell'assistito. Questi devono essere a disposizione della Struttura per fornire l'assistenza più opportuna.

Eventuali trasporti all'esterno del territorio della ASST Rhodense sono a carico dei parenti, così come i rientri dal Pronto Soccorso.

E' rilasciata annualmente agli ospiti, a cura dell'Amministrazione la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

I minutaggi complessivi riguardanti le figure professionali (medico, psicologo, infermiere, fisioterapista, animatore/educatore, ASA/OSS) operanti in struttura sono significativamente più elevati rispetto a quanto richiesto da Regione Lombardia nei requisiti di accreditamento, sia per quanto riguarda la RSA sia per quanto riguarda il Nucleo Alzheimer.

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale finalizzata a favorire la completezza e l'aggiornamento professionale continuo legati anche mutevoli bisogni degli ospiti residenti.

NUCLEO ALZHEIMER

L'obiettivo del nucleo Alzheimer è costruire uno spazio di cura all'interno della RSA, fortemente integrato nella rete dei servizi, in grado di sostenere e garantire il benessere del Triangolo Sociale "Anziano – Famiglia – Operatore" attraverso la terapia della validazione espressamente dedicata al malato effetto da demenza in fase intermedia e avanzata.

Al momento dell'accoglienza in reparto tutta l'equipe assistenziale si prende cura non solo dell'ospite ma anche dei familiari. Le attività svolte nel nucleo oltre a quelle assistenziali, sono calibrate sui bisogni e sulle esigenze di ospiti con deficit gravi di memoria integrando la presenza della fisioterapista e dello psicologo. Quest'ultimo effettuerà colloqui di supporto di breve durata, in un setting informale, per permettere un contatto con la realtà, mantenere un eloquio comprensibile e contenere i casi di sintomatologia non cognitiva (aggressività, ansia). Il colloquio po' essere effettuato settimanalmente nel nucleo Alzheimer per tutti i pazienti.

Piccoli interventi di riabilitazione cognitiva. Nel nucleo Alzheimer, soprattutto per mantenere un buon orientamento spazio/temporale, un contatto con la realtà e al fine di mantenere le abilità residue degli ospiti, si sono impiegati piccoli esercizi di calcolo, scrittura, disegno, racconti. Inoltre viene effettuata quotidianamente scrittura del calendario in quei pazienti con un deterioramento cognitivo meno grave.

Attività sensoriali: si tratta di attività basate sulle stimolazioni sensoriali dove si sottopongono i partecipanti a stimoli visivi, uditivi, olfattivi, tattili e gustativi al fine di mantenere e rafforzare nel paziente la conoscenza delle cose quotidiane.

Il paziente è invitato a riconoscere oggetti di uso quotidiano attraverso il tatto e l'olfatto o vedendoli e udendo il loro suono.

Inoltre l'ospite viene supportato a compiere le attività di vita quotidiana che riguardano la cura di sé al fine di preservare le capacità residue. Si tratta di attività quali l'abbigliamento, l'alimentazione e l'igiene personale. Il nucleo è dotato di porte d'accesso con codici di sicurezza, di serrature alle finestre e ha le pareti di diverso colore per facilitare l'orientamento degli ospiti.

Vengono messe in atto interventi di strategia alternativa alla gestione della sintomatologia di ansia, agitazione, wandering e aggressività al fine di limitare il più possibile l'utilizzo di terapia neurolettica e contenzione fisica.

MENÙ PRIMAVERA/ESTATE 2022 - SETTIMANA 1

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
PRANZO							
Primo piatto	Gnocchetti verdi in salsa rosa/Riso bianco	Risotto con zucchine/Pasta al pomodoro	Pasta al ragù/Pasta in bianco	Pasta pomodorini e basilico/Riso in bianco	Pasta al pesto/Pasta al pomodoro	Pasta ai gamberetti/Riso al pomodoro	Cannelloni/Pasta in bianco
Secondo piatto	Polpette al forno	Bocconcini di tacchino alla pizzaiola	Involtoni di prosciutto e formaggio	Hamburger	Verdesca pomodorini e olive	Cosce di pollo al forno	Arrosti di tacchino
Contorno	Coste all'olio	Finocchi all'olio	Coste all'olio	Zucchine trifolate	Peperonata	Cavolfiori gratinati	Patate al forno
Frutta o Dessert	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Macedonia
CENA							
Primo piatto	Tortellini in brodo	Passato di legumi e verdura	Pastina in brodo	Crema di ceci al rosmarino	Pastina in brodo	Velutata di verdure	Zuppa di farro alla lucchese
Secondo piatto	Crescenza	Hamburger vegetale	Torta salata	Robiolina	Uova sode	Affettati misti	Primo sale c/pepe e olio d'oliva
Contorno	Zucchine	Fagiolini all'olio	Contorno tricolore	Finocchi gratinati	Peperonata	Melanzane al funghetto	Spinaci all'olio
Frutta o Dessert	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
ALTERNATIVE FISSE							
PRIMI PIATTI PRANZO: - PRIMI PIATTI CENA: - SECONDI PIATTI PRANZO E CENA: - CONTORNI PRANZO E CENA: - FRUTTA/DESSERT: - Pasta/Riso in bianco, Semolino in brodo Affettati a rotazione o fommaggio Insalate miste a rotazione Budino Pasta/Riso al pomodoro Pastina in brodo Purea di patate Yogurt Pastina in brodo Mousse di frutta							

ORARIO DELLE VISITE

La Rsa è aperta tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Le visite sono consentite ai familiari previo controllo del Green Pass che al momento dell'ingresso in Struttura deve risultare valido.

Ad oggi non è consentito l'ingresso nelle camere di degenza, se non previa autorizzazione del Medico di reparto.

Al di fuori di tale orario l'ingresso è consentito previa autorizzazione della Direzione di struttura e del Responsabile Sanitario. Negli altri orari l'accesso e la permanenza sono subordinati ad autorizzazione da parte della Direzione.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E PARENTI

SERCOP, cosciente che il livello di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari è un indicatore importante per la riorganizzazione dei servizi della RSA finalizzati a rispondere ai bisogni e desideri degli ospiti e dei loro familiari, attiva il Sistema di valutazione annuale di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari.

Si impegna, quindi, mediante apposito questionario, a rilevare sistematicamente e comunque annualmente il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro famigliari.

Il questionario rileva il gradimento nelle seguenti aree:

1. area alberghiera (vitto, alloggio, igiene degli alimenti);
2. area relazionale;
3. area professionalità operatori;
4. area organizzativa.

I questionari sono distribuiti dalla reception agli ospiti e ai loro familiari. Una volta compilato il questionario anonimo viene depositato dall'interessato in apposita casella. Il questionario di soddisfazione viene consegnato sia agli ospiti e che ai parenti nel periodo tra settembre e dicembre di ogni anno.

I dati raccolti saranno elaborati dalla Direzione Generale e indicano eventuali linee di miglioramento della qualità del servizio reso verso i quali l'Azienda deve sviluppare la sua azione.

Relazione sintetica dei dati raccolti sarà presentata agli ospiti e ai loro famigliari.

E' istituita, inoltre, una scheda di segnalazione delle disfunzioni, suggerimenti e reclami, che può essere richiesta e consegnata alla reception per l'inoltro alla Direzione Generale.

La Direzione Generale, a seguito della verifica delle cause e dell'approfondimento del disservizio, provvederà a rispondere ed indicare le azioni di miglioramento intraprese entro 24/48 ore dalla ricezione della segnalazione.

ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE, ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Attività svolte in struttura:

- ✚ Fisioterapia individuale e di gruppo
 - ✚ Terapia fisica
 - ✚ Riabilitazione cognitiva in piccoli gruppi
 - ✚ Riabilitazione cognitiva individuale
 - ✚ Festa dei compleanni
 - ✚ Festa d'estate
 - ✚ Tombola
 - ✚ Laboratorio Creativo
 - ✚ Preparazione nuclei per festività
 - ✚ Lettura del giornale
 - ✚ Cinema
 - ✚ S. Messa
 - ✚ S. Rosario
 - ✚ Confessioni
 - ✚ Musicoterapia
 - ✚ Progetto attività di musica e musical
 - ✚ Colloqui individuali con ospiti
 - ✚ Colloqui individuali con familiari
 - ✚ Terapia reminescenza di gruppo
 - ✚ Attività sensoriale
 - ✚ Uscite sul territorio
-

DIMISSIONE

La dimissione nei casi previsti nel Contratto di Ricovero viene attivata dall'Amministrazione Sercop. Negli altri casi la richiesta di dimissione deve essere comunicata e formalizzata all'Amministrazione da parte dell'ospite o dell'avente diritto.

All'atto della Dimissione è previsto il rilascio all'utente o all'avente diritto, di una relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Viene inoltre consegnata copia del PI e PAI relativi all'ultimo periodo, ove sono anche riportati i valori delle scale di valutazione somministrate.

SEGNALETICA E RICONOSCIMENTO

Nella RSA di Lainate gli spazi sono indicati con apposita segnaletica finalizzata a favorire gli spostamenti degli ospiti e dei loro familiari e visitatori.

Il personale di servizio è individuabile attraverso cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite, che riporta:

1. foto dell'operatore,
2. nome e cognome;
3. funzione.

ACCESSO AGLI ATTI

(legge 241/90)

SERCOP ha adottato una procedura ed un modello per garantire l'accesso agli atti.

Per le modalità di presentazione della domanda, (si allega alla Carta dei servizi) e per il reperimento del modello è possibile accedere alle informazioni sul sito internet aziendale.

Non vi sono costi previsti

Le richieste di accesso agli atti saranno evase entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza completa.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

RSA LAINATE

<i>La persona ha il diritto</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo

	opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

<i>La persona ha il diritto</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i>
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

COME RAGGIUNGERCI

La Residenza Sanitaria Assistenziale Lainate è situata in Via Marche, 72.

E' raggiungibile:

- dall'autostrada uscita LAINATE alla rotonda rimanere sulla destra avanti per circa 100 m, poi svoltare a destra. La struttura rimane sulla sinistra;
- Parcheggio: esterno alla struttura



AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE
PER I SERVIZI ALLA PERSONA

RSA
Residenza Sanitaria
Assistenziale

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

- RECLAMO
- OSSERVAZIONE
- APPREZZAMENTO

Il/la sottoscritto/a _____ TEL. _____

(COGNOME E NOME)

In qualità di:

- OSPITE
- FAMILIARE
- ALTRO (specificare) _____

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE:

Data _____ Firma _____

La segnalazione da Lei compilata può essere consegnata presso gli uffici amministrativi Sercop situati a fianco della Reception o inserita nell'apposita urna posta in prossimità dell'ingresso al piano terra della Struttura

I Reclami presentati per iscritto riceveranno risposta scritta entro 15 gg..

Le osservazioni non riceveranno risposta scritta ma saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio.

Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri e-mail: info.residenza.lainate@sercop.it Tel: 0293572620
P.E.C.: sercop@legalmail.it

AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE PER I SERVIZI ALLA PERSONA

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago

Sede legale: via Dei Cornaggia, 33 - 20017 Rho (MI)

Sede operativa: via Marche, 74 - 20020 Lainate (MI)

Sito web: www.sercop.it Tel: 02 93207399 Fax: 02 93207317

C.F. P.IVA: 0572 8560961 REA: MI-1844020



RICHIESTA DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

COGNOME _____ NOME _____

NATO A _____ IL _____

RESIDENTE A _____

INDIRIZZO COMPLETO _____

TELEFONO _____ MAIL _____

DOCUMENTO _____ N. _____

In qualità di

DIRETTO INTERESSATO

LEGALE RAPPRESENTANTE
(allegare documentazione)

LEGALE DI FIDUCIA (allegare procura)

DELEGATO (allegare delega)

CHIEDE DI

Esaminare la documentazione amministrativa

Esaminare ed estrarre copia di documentazione amministrativa

Esaminare ed estrarre copia di documentazione amministrativa in copia conforme all'originale

Dei documenti relativi alla pratica seguita dall'ufficio/servizio:

Ed in particolare dei documenti sotto elencati

- _____
- _____
- _____
- _____

Per la seguente specifica motivazione

RSA - QUESTIONARIO CUSTOMER PARENTI

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI ANNO 2021

Barrare il nucleo di appartenenza

NUCLEO	A	B	C	E	F	D
--------	---	---	---	---	---	---

Sesso :

MASCHIO

FEMMINA

Compilato dal parente (indicare il grado di parentela)

Durata ricovero:

da meno di un mese

da sei mesi a un anno

da più di 2 anni

da uno a sei mesi

da più di un anno

1. E' soddisfatto di come è stata gestita l'Emergenza Covid nell'anno 2021 all'interno della Struttura dal punto di vista sanitario e della sicurezza degli Ospiti?

<input type="checkbox"/> non usufruisce	<input type="checkbox"/> molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto	<input type="checkbox"/> poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> insoddisfatto
---	--	--------------------------------------	---	--

2. E' soddisfatto della modalità con cui sono state comunicate le informazioni relative a quanto accadeva all'interno della struttura durante l'Emergenza sanitaria?

<input type="checkbox"/> non usufruisce	<input type="checkbox"/> molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto	<input type="checkbox"/> poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> insoddisfatto
---	--	--------------------------------------	---	--

3. E' soddisfatto delle informazioni ricevute dal personale sanitario sullo stato di salute del suo caro in fase di emergenza sanitaria?

<input type="checkbox"/> non usufruisce	<input type="checkbox"/> molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto	<input type="checkbox"/> poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> insoddisfatto
---	--	--------------------------------------	---	--

4. E' soddisfatto della modalità con la quali sono stati organizzati gli incontri ospiti / familiari in fase di Emergenza Sanitaria?

<input type="checkbox"/> non usufruisce	<input type="checkbox"/> molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto	<input type="checkbox"/> poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> insoddisfatto
---	--	--------------------------------------	---	--

5. Come valuta la professionalità e l'accoglienza dell' Ente Gestore Sercop?

<input type="checkbox"/> non usufruisce	<input type="checkbox"/> molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto	<input type="checkbox"/> poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> insoddisfatto
---	--	--------------------------------------	---	--

Gentili Familiari nella consapevolezza che alle prossime domande potreste avere difficoltà ad esprimere una valutazione in quanto per l'emergenza sanitaria non avete avuto accesso all'interno della Struttura, vi chiediamo di esprimere lo stesso un parere, seppur derivante dal percepito del vostro congiunto

ACCESSO

6. Come valuta le informazioni sull'organizzazione del nucleo al momento dell'ingresso tenuto conto delle limitazioni derivanti dall'emergenza covid (orari delle attività della giornata, visite mediche, ecc..)

<input type="checkbox"/> molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto	<input type="checkbox"/> poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> insoddisfatto
--	--------------------------------------	---	--

7. Se poco o insoddisfatto è stato informato successivamente?

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
-----------------------------	-----------------------------

8. Considerando la situazione legata all'emergenza Covid al momento dell'ingresso del suo familiare vi siete sentiti accolti?

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
-----------------------------	-----------------------------

9. Come valuta il servizio di Reception?

<input type="checkbox"/> molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto	<input type="checkbox"/> poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> insoddisfatto
--	--------------------------------------	---	--

OSPITALITA' E COMFORT

10 Come considera il rispetto della riservatezza personale?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

11 Come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta all suo congiunto?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

In particolare:

12 Gradevolezza degli ambienti. È soddisfatto degli spazi dedicati agli incontri con i vostri cari all'interno della Struttura?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

13 Presenza di spazi collettivi di socializzazione (sala riunioni, sala attività, palestra, giardino, ecc.)

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

14 Facilità di accesso agli ambienti (uso ascensori, scivoli, corrimani, ecc.)

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

15 E' soddisfatto della cura dedicata all'igiene degli ambienti?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

QUALITA' DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA DEI CAPI DEGLI OSPITI

16 E' soddisfatto dell'igiene dei capi?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

QUALITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

17 E' soddisfatto del servizio ristorazione?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

Secondo quanto riferito dal suo congiunto si ritiene soddisfatto di :

1. Quantità del vitto

SI	NO	NON SO
----	----	--------

2. Varietà del menù

SI	NO	NON SO
----	----	--------

3. Presentazione e distribuzione del menù

SI	NO	NON SO
----	----	--------

4. Orari dei pasti

SI	NO	NON SO
----	----	--------

RSA - RSD QUESTIONARIO CUSTOMER PARENTI

QUALITA' DELL'ASSISTENZA

Le chiediamo di esprimere una valutazione sulla qualità dell'assistenza pur considerando le limitazioni all'accesso alla Struttura determinate dall'emergenza covid:

18 Come valuta l'assistenza e la cura offerta al vostro caro?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

19 Sulla base della sua esperienza come valuta la tempestività degli interventi di assistenza?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

Come valuta gli operatori per gli aspetti sotto elencati?

20 E' soddisfatto della professionalità, cortesia e sollecitudine del personale medico?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

21 E' soddisfatto della professionalità, cortesia e sollecitudine del personale infermieristico?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

22 E' soddisfatto della professionalità, cortesia e sollecitudine del personale animativo/educativo?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

23 E' soddisfatto della professionalità, cortesia e sollecitudine degli operatori del servizio di fisioterapia?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

24 E' soddisfatto della professionalità, cortesia e sollecitudine degli operatori del servizio di assistenza di base (ASA/OSS)?

molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
-------------------	-------------	------------------	---------------

25 E' soddisfatto del tempo dedicato al suo caro dal seguente personale:

- a. Personale Ausiliario Socio Assistenziale (A.S.A.)
- b. Infermieri
- c. Fisioterapisti
- d. Medici
- e. Animatori

SI	NO

26 E' soddisfatto della capacità di dare informazioni e spiegazioni dal seguente personale:

- a. Personale Ausiliario Socio Assistenziale (A.S.A.)
- b. Infermieri
- c. Fisioterapisti
- d. Medici
- e. Animatori

SI	NO



RSA- RSD QUESTIONARIO CUSTOMER PARENTI

27 E' soddisfatto delle attività di animazione che vengono organizzate?

<input type="checkbox"/> non usufruisce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto	<input type="checkbox"/> poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> insoddisfatto
---	--------------------------	--	--------------------------------------	---	--

28 Come valutate le attività di fisioterapia proposte dalla struttura:

<input type="checkbox"/> non usufruisce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto	<input type="checkbox"/> poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> insoddisfatto
---	--------------------------	--	--------------------------------------	---	--

29 Come valutate il "Notiziario" inviato a voi familiari? Lo ritenete utile ed esaustivo?

<input type="checkbox"/> non usufruisce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto	<input type="checkbox"/> poco soddisfatto	<input type="checkbox"/> insoddisfatto
---	--------------------------	--	--------------------------------------	---	--

Osservazioni :

Grazie perché il suo contributo ci aiuta a migliorare i servizi offerti.

La Direzione _____



(luogo e data)

(firma leggibile)

Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003

I dati personali forniti saranno oggetto di trattamento da parte di Sercop esclusivamente per il perseguimento delle finalità istituzionali per le quali i dati stessi sono forniti.

Il trattamento dei dati sarà effettuato mediante strumenti informatici oltre che manuali e su supporti cartacei, ad opera del personale degli uffici amministrativi.

Il titolare del trattamento dei dati è Sercop nel suo complesso; il responsabile del trattamento dei dati personali è il Direttore dell'Azienda.