

del 01/06/2022

# RESIDENZA SANITARIA DISABILI LAINATE CARTA DEI SERVIZI



## Via Marche, 72

**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, 72 - 20020 Lainate (MI)

**Sito web:** [www.sercop.it](http://www.sercop.it) **Tel:** 02 93572620 **Fax:** 02 93797675

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

---

## L'OFFERTA RESIDENZIALE

La Residenza Sanitaria Disabili Lainate rappresenta uno dei servizi offerti dall' Azienda Sercop. E' dotata di 21 posti letto per ospiti con vario grado di disabilità (SIDI 1-5) e ospita 21 persone. 20 posti letto della RSD sono accreditati e contrattualizzati con la ATS Città Metropolitana e Regione Lombardia mentre 1 posto letto è solo autorizzato al funzionamento.

## FINALITA'

La Residenza Sanitaria Disabili di Lainate, di seguito RSD di Lainate, ha lo scopo di fornire servizi socio sanitari e assistenziali a favore di persone prioritariamente disabili fragili e 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 disabile unitario e globale;
2. promuovere e favorire la tutela della salute ed una vita di qualità della persona disabile, soprattutto con riferimento alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue;

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

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA RSD LAINATE

Nel perseguire le proprie finalità la RSD di 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 RSD 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 disabilità esige il rispetto, la valorizzazione e la dignità che occorre promuovere sia nella RSD sia nella comunità circostante.

### **LA STRUTTURA**

Il nucleo RSD si trova nel corpo principale della RSA di Lainate. L'accesso al nucleo è possibile tramite l'ingresso principale della RSA oppure tramite l'ingresso secondario direttamente al nucleo. L'ingresso al nucleo della RSD consente l'accesso sia dei locali dedicati (nucleo di degenza, palestra, ambulatorio medico, sala polivalente, etc.) che a locali condivisi con al RSA (Uffici di Direzione, il e il luogo di culto, etc).

L'unità residenziale è composta da camera a 4 letti, a due letti letti e ad un letto (posto solvente non accreditato). Per ogni gruppo di camere sono presenti adeguati spazi per il soggiorno/pranzo e locali per il personale di assistenza.

### **LE VISITE GUIDATE**

Il Dec, il Responsabile Sanitario e gli uffici amministrativi 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 RSD 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 effettuare colloqui in modalità protetta nel rispetto delle regole anti covid-19.

### **CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO**

La RSD Lainate accoglie:

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

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

- 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](mailto: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 PER LA DOMANDA D'INGRESSO IN RSD**

Tale modulo è reperibile:

- sul sito web di SERCOP;
- presso i Servizi Sociali dei Comuni soci dell'Azienda negli orari dagli stessi definiti;
- presso la reception della RSA/RSD 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

La valutazione della domanda presentata di accesso alla RSD per l'inserimento nella lista di attesa, viene effettuata sulla base della documentazione cartacea che l'interessato è obbligato a fornire, ed eventualmente ad una visita preliminare presso l'ambulatorio medico della RSD di Lainate.

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 rivalutazione dell'utente e la eventuale rideterminazione della lista di attesa di appartenenza e della posizione in graduatoria.

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 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 RSD 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. all' 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 RSD vengono concordate con l'Ente gestore della struttura, con l'ospite stesso e 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 una apposita zona 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.

Ai familiari e/o all'Amministratore di sostegno saranno consegnati: il Regolamento di vita Comunitaria degli ospiti della RSD Lainate, la Carta dei Servizi.



La reception della RSA/RSD:

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

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 redige il progetto individuale (P.I.) e definisce un piano assistenziale individuale (PAI) provvisorio per il periodo di isolamento, che verrà condiviso successivamente con l'ospite e/o i familiari di riferimento; al termine del periodo di isolamento entro 30 giorni viene poi redatto il PAI definitivo. Nei 14 giorni di isolamento non saranno effettuati trattamenti di fisioterapia e di animazione, se non in casi urgenti e comunque stabiliti dalla Direzione Sanitaria.
- ✚ il Coordinatore assistenziale o suo delegato mostra all'ospite i luoghi di vita all'interno del nucleo e presenta gli ospiti residenti e le varie figure professionali;

L'ufficio amministrativo:

- ✚ accoglie i familiari e raccoglie i documenti amministrativi ed i dati anagrafici in zona protetta rispettando le regole anti covid-19 e stipula con i familiari il Contratto di Ingresso;

### **PRIMA SETTIMANA**

L'equipe di nucleo redige, per le aree di propria competenza, tutta la modulistica necessaria alla conoscenza dell'ospite e utile allo sviluppo del P.I. e PAI (provvisori)

Il personale ASA:

- ✚ svolge l'attività di osservazione, di ascolto e di accompagnamento del nuovo ospite per una settimana e espleta le attività assistenziali definite nel primo PAI;
- ✚ monitora eventuali strumenti di protezione e tutela fisica prescritti;
- ✚ effettua la rilevazione del peso corporeo;
- ✚ compila le schede relative alle abitudini alimentari.

Il terapeuta della riabilitazione:

- ✚ valuta attraverso apposite scale di valutazione i bisogni specifici;
- ✚ monitora e verifica l'adeguatezza degli eventuali strumenti di protezione e tutela fisica prescritti;
- ✚ valuta il corretto utilizzo di presidi e ausili.

L'educatore:

- ✚ relaziona in equipe le risultanze dell'osservazione del nuovo ospite nella fase d'inserimento e redige il PEI (piano educativo individuale)

L'infermiere:

- ✚ rileva i parametri vitali;
- ✚ esegue l'elettrocardiogramma;
- ✚ esegue gli esami ematici di routine (se richiesti dal medico);
- ✚ è responsabile della 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;

La psicologa:

- ✚ 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.

Il medico/Psichiatra:

- ✚ completa il FASAS;
- ✚ conferma il primo PAI
- ✚ compila la scheda SIDI;
- ✚ valuta in équipe le possibili aree di fragilità/criticità e pianifica i primi obiettivi.

**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**

**Fascia oraria Attività**

07.00 - 09.30 Igiene e cure personali quotidiane e colazione

09.30 – 11.30 Partecipazione ad attività e proposte socio-educative come da programma; attività riabilitative; bagno/doccia come da programma, attività sanitarie

11.45 - 13.00 Pranzo

13.30 - 14.30 Riposo pomeridiano a letto o in poltrona, per chi lo desidera

14.30 – 18.30 Igiene personale; attività e proposte socio-educative come da programma; attività riabilitative; merenda; attività sanitarie, tempo libero

18.45 - 19.45 Cena

20.00 - 21.00 Preparazione per il riposo notturno, attività sanitarie, igiene personale (in base alle necessità)

21.00 - 07.00 Riposo notturno

### **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 RSD è la seguente:**

Camera doppia, tripla e quadrupla	euro 104,01
Camera singola (posto letto non accreditato)	euro 157,89

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

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, solitamente garantito, in fase di emergenza sanitaria è sospeso.
- 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

Per i posti letto solventi non accreditati la retta comprende:

- 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; relazione periodica al MMG (che mantiene in carico l'Ospite).  
La richiesta della fornitura dei farmaci e presidi necessari alla cura ed assistenza dell'Ospite, su proposta dell'equipe della RSD resta in capo al Medico di Medicina Generale dell'Ospite tramite i familiari.
- 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;
- 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 in questa fase di emergenza non è garantita.
- 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 altresì garantiti i seguenti servizi:

- servizi di assistenza religiosa; (attualmente sospesa)

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

NON SONO COMPRESI NELLA RETTA:

- farmaci e parafarmaci, ossigeno medico per ossigenoterapia cronica, 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. Eventuali farmaci di fascia C sono a carico della famiglia su prescrizione diretta del medico dell'RSA sempre in condivisione con MMG. Questi devono essere a disposizione della Struttura nella quantità adeguata e sufficiente 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, per quanto riguarda la RSD.

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.

## MENU' PRIMAVERA/ESTATE 2022 – SETTIMANA 1

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>PRANZO</b>							
Primo piatto	Risotto allo zafferano	Cous cous alle verdure e legumi	Pasta al ragù	Pasta con zucchine e pomodorini	Pasta all'isolana (tonno, olive e capperi)	Gnocchetti verdi in salsa rosa	Pasta <b>pomodorini e basilico</b>
Secondo piatto	Polpette al pomodoro	Insalata di pollo con lattuga e champignon	Merluzzo al pane saporito	Hamburger <b>alla pizzaiola</b>	Cotoletta di pesce al forno	<b>Fesa di tacchino arrosto</b>	Arrosto di lonza al vino bianco
Contorno	Peperonata	Carote gratinate	Zucchine trifolate	Fagiolini al vapore	Pomodori gratinati	Zucchine aglio e prezzemolo	Patate al forno
Frutta o Dessert	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
<b>CENA</b>							
Primo piatto	Minestra di verdura con crostini	Passato di legumi e verdura	Minestra contadina	Zuppa di cipolle	Crema di ceci al rosmarino	Vellutata di carote	Minestrone
Secondo piatto	Frittata di cipolle	Torta salata	Involtini di prosciutto e formaggio	Caprese	Scaloppine di pollo al limone	Primo sale c/pepe e olio extravergine d'oliva	Tonno e fagiolini
Contorno	Erbette all'olio	Fagiolini	Piselli al pomodoro	Insalata di patate e olive	Contorno grigliato (Patate, melanzane, zucchine, peperoni)	Coste all'olio	Melanzane al funghetto
Frutta o Dessert	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
<b>ALTERNATIVE FISSE</b>							
<b>PRIMI PIATTI PRANZO: ~ PRIMI PIATTI CENA: - ~ SECONDI PIATTI PRANZO E CENA: - ~ CONTORNI PRANZO E CENA: - ~ MERENDA: -</b> Pasta/Riso in bianco,    Semolino in brodo    Affettati a rotazione o formaggio    Insalate miste a rotazione Budino Pasta/Riso al pomodoro    Pastina in brodo    Purea di patate Yougurt Pastina in brodo Mousse di frutta							

## **ORARIO DELLE VISITE**

L'RSD è aperta dalle ore 8.00 alle ore 20.00

### **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 RSD 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 o ADS.

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 familiari.

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:

- ✚ Attività psicologica
- ✚ Attività di terapia occupazionale individuale
- ✚ Uscite sul territorio (attualmente sospese)
- ✚ Attività fisioterapica
- ✚ Giornalino
- ✚ Corso PC
- ✚ Progetto Ufficio
- ✚ Laboratorio Cucina
- ✚ Laboratorio Musicale
- ✚ Ginnastica di Gruppo
- ✚ Pizza (ogni 15 giorni)
- ✚ Laboratorio Beauty
- ✚ Laboratorio Cognitivo
- ✚ Cineforum
- ✚ Attività educative/espressiva
- ✚ Momento caffè

## DIMISSIONE

La dimissione nei casi previsti nel Contratto di Ricovero viene attivata dagli Uffici Amministrativi. 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 PEI relativi all'ultimo periodo, ove sono anche riportati i valori delle scale di valutazione somministrate.

### **SEGNALETICA E RICONOSCIMENTO**

Nella RSD 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. professione.

### **ACCESSO AGLI ATTI**

(legge 241/90)

SERCOP ha adottato una procedura ed un modello per garantire l'accesso agli atti. (In allegato alla Carta dei Servizi)

Per le modalità di presentazione della domanda e per il reperimento del modello è possibile accedere alle informazioni anche sul sito internet aziendale.

Non vi è nessun costo per l'accesso agli atti.

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

---

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA DISABILE**

### **RSD LAINATE**

La carta dei diritti della persona disabile, descritta di seguito, rappresenta un estratto della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità del 13/12/2006, ratificata dall'Italia il 24 febbraio 2009.

ART. 1: Scopo della presente Convenzione è promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità.

ART. 5: Gli Stati Parti riconoscono che tutte le persone sono uguali dinanzi alla legge ed hanno diritto, senza alcuna discriminazione, a uguale protezione e uguale beneficio dalla legge.

ART. 10: Gli Stati Parti riaffermano che il diritto alla vita è connaturato alla persona umana ed adottano tutte le misure necessarie a garantire l'effettivo godimento di tale diritto da parte delle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri.

ART. 12: Gli Stati Parti riaffermano che le persone con disabilità hanno il diritto al riconoscimento in ogni luogo della loro personalità giuridica.

ART. 13: Gli Stati Parti garantiscono l'accesso effettivo alla giustizia per le persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, anche attraverso la previsione di idonei accomodamenti procedurali e accomodamenti in funzione dell'età.

ART. 14: Gli Stati Parti assicurano che, nel caso in cui le persone con disabilità siano private della libertà a seguito di qualsiasi procedura, esse abbiano diritto su base di uguaglianza con gli altri, alle garanzie previste dalle norme internazionali sui diritti umani e siano trattate conformemente agli scopi ed ai principi della presente Convenzione, compreso quello di ricevere un accomodamento ragionevole.

ART. 16: Gli stati parti adottano tutte le misure contro ogni forma di sfruttamento, di violenza e di abuso.

ART. 17: Ogni persona con disabilità ha diritto al rispetto della propria integrità fisica e mentale su base di uguaglianza con gli altri.

ART. 18: Gli Stati Parti riconoscono alle persone con disabilità il diritto alla libertà di movimento, alla libertà di scelta della propria residenza e il diritto alla cittadinanza.

ART. 19: Gli Stati Parti riconoscono alle persone con disabilità il diritto a vivere nella società, con la stessa libertà di scelta delle altre persone, anche assicurando che le persone con disabilità abbiano la possibilità di scegliere, su base di uguaglianza con gli altri, il proprio luogo di residenza e dove e con chi vivere.

ART. 20: Gli Stati Parti adottano misure efficaci a garantire alle persone con disabilità la mobilità personale con la maggiore autonomia possibile.

ART. 21: Gli Stati Parti adottano tutte le misure adeguate a garantire che le persone con disabilità possano esercitare il diritto alla libertà di espressione e di opinione, ivi compresa la libertà di richiedere, ricevere e comunicare informazioni e idee su base di uguaglianza con gli altri e attraverso ogni mezzo di comunicazione di loro scelta.

ART. 22: Nessuna persona con disabilità, indipendentemente dal luogo di residenza o dalla propria sistemazione, può essere soggetta ad interferenze arbitrarie o illegali nella sua vita privata, nella sua famiglia, nella sua casa, nella sua corrispondenza, o in altri tipi di comunicazione, o a lesioni illegali

al proprio onore o alla propria reputazione.

ART. 23: Gli Stati Parti adottano misure efficaci ed adeguate ad eliminare le discriminazioni nei confronti delle persone con disabilità in tutto ciò che attiene al matrimonio, alla famiglia, alla paternità e alle relazioni personali, su base di uguaglianza con gli altri.

ART. 24: Gli Stati Parti riconoscono il diritto all'istruzione delle persone con disabilità.

ART. 25: Gli Stati Parti riconoscono che le persone con disabilità hanno il diritto di godere del migliore stato di salute possibile, senza discriminazioni fondate sulla disabilità.

ART. 26: Gli Stati Parti adottano misure efficaci e adeguate, in particolare facendo ricorso a forme di mutuo sostegno, al fine di permettere alle persone con disabilità di ottenere e conservare la massima autonomia, le piene facoltà fisiche, mentali, sociali e professionali, ed il pieno inserimento e partecipazione in tutti gli ambiti della vita.

ART. 27: Gli Stati Parti riconoscono il diritto al lavoro delle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri; segnatamente il diritto di potersi mantenere attraverso un lavoro liberamente scelto o accettato in un mercato del lavoro e in un ambiente lavorativo aperto, che favorisca l'inclusione e l'accessibilità alle persone con disabilità.

ART. 28: Gli Stati Parti riconoscono il diritto ad un livello di vita adeguato alle persone con disabilità ed alle loro famiglie, incluse adeguate condizioni di alimentazione, abbigliamento e alloggio, ed al miglioramento continuo delle loro condizioni di vita, e adottano misure adeguate per proteggere e promuovere l'esercizio di questo diritto senza alcuna discriminazione fondata sulla disabilità.

ART. 29: Gli Stati Parti garantiscono alle persone con disabilità il godimento dei diritti politici e la possibilità di esercitarli su base di uguaglianza con gli altri.

ART. 30: Gli Stati Parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di uguaglianza con gli altri alla vita culturale.

## **COME RAGGIUNGERCI**

La Residenza Sanitaria Disabili 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

**RSD - 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?

SI  NO

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

SI  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?

non usufruisce		molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
----------------	--	-------------------	-------------	------------------	---------------

28 Come valutate le attività di fisioterapia proposte dalla struttura:

non usufruisce		molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
----------------	--	-------------------	-------------	------------------	---------------

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

non usufruisce		molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto
----------------	--	-------------------	-------------	------------------	---------------

Osservazioni :

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

La Direzione \_\_\_\_\_



## 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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



---

---

---

---

---

---

(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.



## 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](mailto:info.residenza.lainate@sercop.it) Tel: 0293572620

P.E.C.: [sercop@legalmail.it](mailto: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](http://www.sercop.it) Tel: 02 93207399 Fax: 02 93207317

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

