

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca



CARTA DEI SERVIZI

RSD VILLA PELUCCA

Via Campanella 8/10 – Sesto San Giovanni (MI)

0284075315



<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 0

Sommario

1	Presentazione	3
2	Ente Gestore	3
3	Mission	3
	Principi Fondamentali	3
4	Tutela dei diritti dell’Ospite	4
4.1	Sicurezza	4
4.2	Privacy.....	4
4.3	Informazione e consenso	4
4.4	Segnalazioni e reclami.....	5
4.5	Gestione per la qualità	5
4.6	Permessi di uscita	5
4.7	Orari di visita e colloqui.....	5
5	Obiettivi del servizio	6
6	Organizzazione della UDO e Destinatari del servizio.....	6
7	Dove siamo e come raggiungerci	8
8	Criteri e modalità di accesso	9
8.1	Domanda Unica di Inserimento	9
8.2	Visita pre-ammissione.....	9
8.3	Liste di attesa	9
9	Prestazioni erogate	9
10	Il percorso dell’Ospite	10
10.1	Accoglienza	10
10.2	Presa in carico	11
10.3	Dimissione e trasferimento	11
11	Giornata-tipo	11
12	L’Équipe professionale	12
12.1	Servizio medico	13
12.2	Servizio sociale professionale.....	13
12.3	Servizio infermieristico.....	14
12.4	Servizio tutelare	14
12.5	Servizio di riabilitazione	14
12.6	Servizio educativo-animativo	14
12.7	Servizio di consulenza psicologica	15
12.8	Assistenza spirituale.....	14
13	Formazione	15
14	Presidi sanitari, ausili, farmaci.....	15
15	Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS).....	15
16	Altri documenti	16
	<i>16.1 Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997)</i>	
17	Servizi alberghieri.....	16
17.1	Ristorazione	16
17.2	Servizio lavanderia	16

Rev/data	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
Emesso da	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Verificato da	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Approvato da	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 1

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

17.3	Pulizia e sanificazione ambienti	16
17.4	Parrucchiere.....	17
17.5	Giornali e media.....	17
18	Retta di soggiorno.....	17
19	Obiettivi di qualità	18

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 2

 Rembrandt COOPERATIVA SOCIALE	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a
		RSD Villa Pelucca

1 Presentazione

Gentile Signora, Egregio Signore,

abbiamo il piacere di presentarle la Carta dei Servizi della RSD Villa Pelucca di Sesto San Giovanni.

La invitiamo a leggerla attentamente per conoscerci meglio e per una visione globale dei nostri servizi.

È il nostro patto di qualità che ci permette di condividere con tutti gli Utenti gli obiettivi che intendiamo raggiungere, e di promuovere le necessarie iniziative di miglioramento per rendere il nostro lavoro sempre più adeguato al bisogno di accoglienza e cura della persona assistita e della sua famiglia.

La RSD Villa Pelucca di Sesto San Giovanni prevede, infatti, lo sviluppo di un progetto assistenziale personalizzato, fondato sulla collaborazione attiva dell'Ospite e dei familiari. Riteniamo infatti che una corretta informazione sia lo strumento fondamentale di una cura efficace e partecipata. La Carta dei Servizi consente un controllo effettivo sui servizi erogati; è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, anche in funzione degli obiettivi di qualità che orientano le nostre scelte. Lei, insieme ai Suoi familiari, svolgerà quindi in ogni momento un ruolo determinante per l'intera équipe assistenziale. La invitiamo quindi a sostenere il nostro progetto e permetterci di migliorarlo continuamente con un contributo di consigli e segnalazioni.

Non ci faccia mai mancare il Suo attento supporto e contributo, anche in caso di eventuali disservizi. La invitiamo quindi a utilizzare il modulo segnalazioni e la scheda per la rilevazione del livello di soddisfazione, allegati alla presente, seguendo le istruzioni indicate. Tutto il personale è a sua completa disposizione per fornire ogni informazione a riguardo.

Ci permetterà così di raggiungere più rapidamente l'eccellenza nel nostro lavoro!

Il Direttore Generale Rembrandt Cooperativa sociale
Il Coordinatore della Struttura RSD

2 Ente Gestore

L'Ente Gestore della RSD Villa Pelucca è Rembrandt, Cooperativa Sociale nata nell'ottobre del 1991. La scelta del nome non è stata casuale. Rembrandt, pittore fiammingo, ha rappresentato nelle sue produzioni artistiche le varie fasi della vita umana, figure di ogni età riunite prevalentemente fra le mura del focolare domestico. Il nostro simbolo "Sacra Famiglia" (1652), può rappresentare la famiglia di tutti i tempi, nel contesto delle quattro mura domestiche, gioie, dolori, tradizioni e speranze. Rembrandt ha scopo mutualistico e svolge attività di carattere socio/sanitario, culturale/educativo, ludico e del tempo libero, a favore di bambini, anziani, malati terminali, portatori di handicap, emarginati ed altri soggetti che versano in condizioni di bisogno, sia a domicilio che, anche attraverso la prestazione di servizi di gestione integrata, presso strutture residenziali, luoghi di villeggiatura, centri sociali ed altro.

Mission e Principi dell'Organizzazione

3 Mission

Rembrandt Cooperativa Sociale è soggetto non profit attivo nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari educativi e del tempo libero allo scopo di:

- soddisfare il bisogno assistenziale di soggetti fragili, anziani, disabili e malati terminali;
- soddisfare il bisogno di reinserimento sociale di persone con problemi di disabilità, handicap e di emarginazione;
- soddisfare il bisogno culturale e ludico di diverse fasce d'età, valorizzando le attività artistiche e creative, al fine di realizzare momenti aggregativi e preventivi.

Principi Fondamentali

L'attività della RSD Villa Pelucca si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Sussidiarietà:** La cooperativa si ispira e si riconosce nel principio di sussidiarietà orizzontale quale elemento fondante e di sviluppo di un sinergico fra soggetti pubblici, privati e del privato sociale

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 3

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

per la realizzazione di forme naturali di controllo, trasparenza, collaborazione e miglioramento della qualità dei servizi, non egualmente realizzabili dai singoli attori;

- **Uguaglianza:** L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti che Rembrandt esprime assicurando la medesima capacità di presa in carico nei confronti di tutti gli Assistiti, ciascuno secondo il proprio bisogno.
- **Imparzialità:** Rembrandt assicura il massimo impegno nella presa in carico del bisogno dei propri assistiti senza alcuna discriminazione di razza, genere, età, condizione economica o sociale.
- **Continuità:** L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. L'organizzazione adotta idonee misure finalizzate a minimizzare il disagio per gli Utenti in caso di riduzione temporanea dei livelli di servizio per cause di forza maggiore.
- **Diritto di scelta:** La libertà di scelta da parte dell'Utente è sempre tenuta in massima considerazione, con particolare riguardo alla condivisione degli interventi da realizzare per il raggiungimento degli obiettivi clinico- assistenziali.
- **Partecipazione:** La persona, direttamente o tramite un proprio rappresentante nei casi previsti, partecipa attivamente al proprio programma di assistenza e cura ed è sempre garantito il suo diritto di accesso alle informazioni che la riguardano. Ogni Utente ha la possibilità di esprimere osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficacia degli interventi e l'utilizzo efficiente delle risorse per il conseguimento degli obiettivi di servizio.

In particolare, i servizi della RSD esprimono questi valori attraverso:

- la considerazione della persona disabile nella globalità dei suoi bisogni;
- la realizzazione di spazi e tempi il più possibile assimilabili all'ambiente domestico;
- la formazione continua del personale con corsi e periodi di addestramento presso centri di eccellenza nell'assistenza a pazienti respiratori e neuromuscolari;
- la continuità di collaborazione e assistenza con le risorse del territorio (MMG, servizi socio-sanitari, volontariato, ecc.);
- l'approccio integrato fra accoglienza, assistenza, terapia, riabilitazione e tecnologie innovative.

4 Tutela dei diritti dell'Ospite

La RSD Villa Pelucca di Sesto San Giovanni garantisce i diritti di tutti gli Ospiti con i seguenti strumenti e modalità:

4.1 Sicurezza

La RSD assicura l'applicazione delle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro previste dalla Legge 81/2008 nonché l'applicazione delle norme antincendio per tutta la struttura. In qualsiasi momento l'ospite può ottenere informazioni a riguardo rivolgendosi al Coordinatore Infermieristico e/o al Responsabile sanitario.

Tutti gli Ospiti e il personale sono protetti da idonea polizza assicurativa a norma di legge.

4.2 Privacy

L'attività della RSD è progettata per garantire a tutti gli Ospiti il rispetto e la tutela della privacy ai sensi del Regolamento Europeo Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) n. 679/2016. Gli addetti ai servizi sanitari e di supporto sono tenuti al segreto professionale e di ufficio su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e i dati sensibili dell'Ospite e sono incaricati del trattamento ai sensi dell'art. 30 del suddetto Decreto.

Titolare del trattamento dei dati e della banca dati della RSD è Rembrandt Soc. Coop.. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile sanitario al quale l'Ospite può rivolgersi per accedere ai dati che lo riguardano ed esercitare i propri diritti ai sensi dell'Art. 10 del suddetto Decreto.

4.3 Informazione e consenso

L'Ospite, direttamente o tramite suo legale rappresentante nei casi previsti, ha pieno diritto di informazione e libertà di

Rev/data	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
Emesso da	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Verificato da	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Approvato da	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 4

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

scelta sull'esecuzione di pratiche terapeutiche e assistenziali che lo riguardano. In particolare è prevista l'espressione del consenso, previa informativa, per:

- Gli interventi terapeutici e assistenziali inseriti nel Progetto Individuale e piano assistenziale (PAI);
- L'applicazione di mezzi di protezione individuali per la prevenzione delle cadute, su prescrizione medica;
- Le procedure invasive;
- La somministrazione di vaccini.

Al fine di garantire la piena attuazione dei diritti, al momento dell'ingresso l'Ospite o il legale rappresentante devono consegnare copia dell'atto di nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno e fornirne i contatti mediante la compilazione dell'apposito modulo allegato alla presente Carta dei Servizi. L'Ospite o il rappresentante legale si impegnano altresì a comunicare formalmente ogni eventuale modifica relativa alla nomina del tutore o Amministratore di sostegno e/o dei poteri ad essi attribuiti entro 30 giorni dal provvedimento del Tribunale, consegnando copia dello stesso all'amministrazione della struttura.

4.4 Segnalazioni e reclami

Rembrandt tiene in massima considerazione tutte le osservazioni e suggerimenti degli Ospiti, come utile occasione di verifica e di miglioramento della qualità dei servizi. In qualsiasi momento l'Ospite, o i familiari, possono formulare suggerimenti e presentare reclami con le seguenti modalità:

- colloquio diretto con il Coordinatore e compilazione dell'apposita scheda segnalazioni (allegata);
- consegna della scheda segnalazioni nelle cassette predisposte in posizione segnalata presso la RSD;
- invio a mezzo mail al seguente indirizzo: rsdvillapeluccasociale@gruppoфинisterre.org

Qualora la problematica evidenziata non consenta una soluzione immediata, la Direzione procederà a una verifica e approfondimento del reclamo con risposta scritta all'interessato **entro i 7 giorni successivi**.

4.5 Gestione per la qualità

Per garantire un servizio attivo e in continuo miglioramento si richiede a tutti gli Ospiti di compilare al momento della dimissione il **Questionario di Soddisfazione dell'Ospite e dei familiari**. I dati del questionario vengono elaborati una volta all'anno e i risultati pubblicati sul sito aziendale e esposti all'interno della RSD.

Una volta all'anno la Direzione organizza un incontro con tutti gli ospiti, e loro rappresentanti legali in ordine a tematiche relative alla gestione e alle attività della RSD, per raccogliere le loro domande, impressioni, osservazioni ed informarli sulle iniziative in corso per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

4.6 Permessi di uscita

Tutti gli Ospiti della RSD "La Pelucca" sono accolti come in una casa. Per garantire le migliori condizioni di sicurezza anche all'esterno è opportuno che le uscite siano concordate per poter organizzare al meglio tutto il necessario, con supervisione medica. Per questo in qualsiasi momento è possibile compilare l'apposito modulo facendone richiesta al Coordinatore.

4.7 Orari di visita e colloqui

La RSD è sempre aperta nelle 24 ore, 365 giorni all'anno. Allo scopo di offrire agli Ospiti le migliori condizioni per ricevere

Rev/data	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
Emesso da	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Verificato da	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Approvato da	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 5

 Rembrandt COOPERATIVA SOCIALE	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a
		RSD Villa Pelucca

i loro parenti e conoscenti si consiglia come orario di visita:

Da Lunedì a domenica:
h. 10.00- 17.30

Le visite vengono effettuate nel salottino che si trova all'ingresso principale della struttura. Non è consentito accedere ai reparti e alle camere degli ospiti.

Al di fuori di questi orari è consigliabile concordare l'orario di visita con il Coordinatore.

Le seguenti funzioni sono disponibili per colloqui in struttura ai seguenti orari:

I Medici: su appuntamento. Il Responsabile sanitario: su appuntamento.
Il Responsabile di struttura: su appuntamento, sempre raggiungibile telefonicamente.
Psicologo: su appuntamento entro tre giorni dalla richiesta.

5 Obiettivi del servizio

La RSD Villa Pelucca ha l'obiettivo di offrire ai propri Utenti accoglienza e servizi socio-sanitari residenziali con le seguenti finalità:

- realizzare una valida alternativa all'assistenza domiciliare quando l'ambiente domestico non presenta condizioni idonee e adeguate garanzie di sicurezza;
- favorire il recupero funzionale attraverso la presa in carico complessiva e personalizzata del bisogno clinico-assistenziale dell'Ospite, con un approccio multi-professionale e interdisciplinare;
- valorizzare le capacità residue della persona, stimolando lo sviluppo delle funzioni necessarie ad esprimere il massimo livello di autonomia possibile;
- coinvolgere, formare e preparare familiari e caregiver alla gestione domiciliare dei bisogni di assistenza della persona.

6 Organizzazione della UDO e Destinatari del servizio

Il Centro offre servizi assistenza residenziale ad alta integrazione socio-sanitaria a persone di età superiore ai 18 anni non autosufficienti con disabilità gravi e gravissime non assistibili a domicilio, dipendenti da qualsiasi causa e che in genere necessitano di assistenza specializzata a lungo termine (misurate dalle schede SIDI) secondo due moduli assistenziali differenziati secondo il bisogno prevalente degli assistiti:

La RSD Villa Pelucca accoglie persone con gravi e gravissime disabilità nelle funzioni cognitive, comportamentali e relazionali in conseguenza di:

- Malattie neurodegenerative quali Corea di Huntington, demenze, encefalopatie acquisite;
- Encefalopatie connatali e congenite;
- Stati di oligofrenia;
- Psicosi organiche e endogene.

Sono considerati per il ricovero nella struttura **esclusivamente pazienti in condizioni di stabilità clinica** tale da non richiedere assistenza in ambiente ospedaliero. E' prevista l'accoglienza di minori nel rispetto delle disposizioni della normativa regionale (DGR n. 12620 del 07/04/2003).

Presso la Residenza potranno quindi trovare ospitalità e assistenza

- persone in fase di post-acuzie provenienti da unità ospedaliere o strutture intermedie, in attesa di poter essere trasferiti in sicurezza alle cure domiciliari;
- utenti già assistiti a domicilio che necessitano di un periodo più o meno breve di "solievo" in ambiente protetto,
- utenti per i quali la situazione clinica, socio-ambientale e/o familiare non consente un'adeguata risposta nel

Rev/data	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
Emesso da	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Verificato da	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Approvato da	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 6

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

proprio ambiente domestico, e necessitano pertanto di un'offerta residenziale a lungo termine.

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 7

 Rembrandt COOPERATIVA SOCIALE	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a
		RSD Villa Pelucca

7 Dove siamo e come raggiungerci

La RSD è situata nel Comune di Sesto San Giovanni in Via Campanella al civico 8/10 – 20099 (MI) a facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici in provenienza da Milano.



Indicazioni per Via Campanella 10 dai principali luoghi di Sesto San Giovanni con i mezzi pubblici

Queste linee hanno fermate in corrispondenza di Via Pelucca

Bus: [53](#), [701](#), [81](#)

Treno: [R14](#), [S11](#), [S7](#), [S8](#)

Metro: [M1](#)

In auto percorrendo l'autostrada A4 con uscita Milano barriera Est.

La struttura si trova all'interno del contesto Villa Pelucca, conosciuta anche come villa La Pelucca o più semplicemente La Pelucca, è una villa del XVI secolo presente a Sesto San Giovanni, risponde a tutte le norme strutturali ed ai requisiti previsti dalle normative vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, eliminazione delle barriere architettoniche indicate dalla normativa regionale. E' situata nel territorio di competenza dell'ATS Milano e si colloca nell'area del Distretto di Sesto San Giovanni

La RSD si compone di 17 posti letto, tutti accreditati e contrattualizzati con il Servizio Sanitario regionale. La struttura è suddivisa in 2 piani:

- Zona giorno al piano terra
- Zona notte al piano primo

La Struttura ha 8 camere, 4 dotate di servizio igienico dedicato, 4 con bagno in comune (2 bagni) dotato di lavabo, vaso/bidet, doccia, inoltre su ogni piano collocata anche la postazione di servizio e controllo infermieristico-assistenziale.

In Struttura sono inoltre collocati:

- Tisaneria con spazio dedicato
- Servizio igienico per il personale
- Locale ripostiglio
- Vuotatoio/lavapadelle
- Locale bagno assistito
- Un ufficio per il personale
- Gli spazi comuni sono caratterizzati per una sala refettorio, un salone di socialità, una stanza morbida
- Ambulatorio medico
- Palestra attrezzata



Per visitare la struttura si prega di contattare il Coordinatore di struttura (persona incaricata per le visite guidate nella struttura) al n. **0284075315** e fissare un appuntamento.

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 8

 Rembrandt COOPERATIVA SOCIALE	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a
		RSD Villa Pelucca

8 Criteri e modalità di accesso

8.1 Domanda Unica di Inserimento

Per accedere alla struttura, il cittadino deve compilare la Domanda Unica di Inserimento che può essere:

- Richiesta contattando la struttura al n. **0284075315** e inviata per posta ordinaria o e-mail ai recapiti indicati **rsdvillapeluccasociale@gruppoфинisterre.org**
- Richiesta al Coordinatore di struttura in occasione di una visita alla struttura.

Il primo contatto con l'Utente può anche essere avviato dalla RSD su segnalazione:

- dei servizi territoriali (Servizio Sociale Comunale, Distretto Socio Sanitario ASST);
- del Medico Curante (Medico di Medicina Generale o Pediatra);
- di altra struttura (unità medica/riabilitativa ospedaliera, struttura intermedia, RSA);
- del Paziente stesso o di un familiare.

La domanda d'inserimento, a firma del Paziente, del familiare, del legale rappresentante nei casi previsti o del servizio territoriale coinvolto (per i minori la richiesta deve essere supportata dall'UONPIA di riferimento) può essere trasmessa per posta, o e-mail all'indirizzo

8.2 Visita pre-ammissione

Al primo contatto, l'assistente sociale della RSD si attivano per fissare un appuntamento con la Persona e/o la famiglia presso la struttura o a domicilio. Durante l'incontro

- vengono valutate le possibili soluzioni idonee alla Persona e, nel caso la RSD sia l'opzione indicata, vengono fornite tutte le informazioni sulla struttura e le modalità di accesso;
 - vengono raccolte le informazioni riguardanti bisogni, obiettivi e tempi per la presa in carico;
 - viene consegnata la Domanda Unica di Inserimento, qualora non ancora in possesso dell'Utente;
 - vengono illustrate le procedure amministrative e il contratto di ingresso;
 - viene ritirata copia della documentazione sanitaria significativa in possesso dell'Utente.

8.3 Liste di attesa

La domanda di inserimento viene valutata da un comitato composto dal Direttore della RSD, dal Responsabile sanitario, dall'Assistente sociale e dal Coordinatore infermieristico sulla base della documentazione socio-sanitaria allegata alla domanda stessa. L'esito della valutazione viene comunicato all'interessato, di regola **entro tre giorni lavorativi**, ai recapiti forniti con la domanda e, se positivo, determina l'inserimento in lista d'attesa. Questa viene gestita con i seguenti criteri e modalità:

- Cronologici: con priorità assegnata secondo la data di ricezione della domanda;
- Clinico-assistenziali: grado di disabilità e compromissione funzionale;
- Condizioni sociali e socio-ambientali attuali: situazione di compenso dell'ambiente socio-relazionale e familiare.

In qualsiasi momento, l'Utente in lista di attesa può conoscere la propria posizione e durata prevista di attesa contattando il Coordinatore infermieristico ai recapiti indicati. Nei casi previsti (es. stati vegetativi), l'assistente sociale provvede ad acquisire le eventuali autorizzazioni preventive da parte dell'ATS competente.

9 Prestazioni erogate

La RSD Villa Pelucca offre a soggetti di età superiore ai 18 anni, non autosufficienti e portatori di disabilità gravi e

Rev/data	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
Emesso da	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Verificato da	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Approvato da	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 9

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

gravissime, servizi assistenza residenziale ad alta integrazione socio-sanitaria che prevedono:

- Valutazioni professionali clinico-assistenziali di base ed evolutive;
- Assistenza medica con reperibilità H24/d7;
- Assistenza infermieristica H24/d7;
- Assistenza tutelare;
- Assistenza sociale;
- Assistenza psicologica;
- Fisioterapia neuromotoria di mantenimento;
- Terapie farmacologiche;
- Consulenze medico-specialistiche (neurologo, psichiatra);
- ECG;
- Attività educativo-animativa;
- Servizi alberghieri (ristorazione, TV, internet, generi di conforto).

Tutte le suddette prestazioni sono offerte a carico della struttura nell'ambito delle attività clinico-assistenziali contrattualizzate con l'ATS competente.

Esami diagnostici e di laboratorio vengono eseguiti a carico del SSR su prescrizione redatta dal medico di nucleo su Ricettario Unico Regionale (RUR) con trasporto a carico dell'Ospite.

La struttura offre inoltre i seguenti servizi, a carico dell'Ospite:

- servizio parrucchiere/estetista;

10 Il percorso dell'Ospite

10.1 Accoglienza

I criteri e modalità di accoglienza dell'Ospite vengono concordati dall'assistente sociale ed il care manager con la persona ed i suoi familiari durante la visita pre-ammissione, tenendo conto di:

- eventuali problematiche socio-economiche;
- necessità di fornitura di apparecchiature, ausili e presidi;
- fornitura di farmaci su piano terapeutico;
- ogni altra problematica riguardante la modalità di accoglienza dell'Ospite;

indirizzando e sostenendo la presentazione delle opportune istanze e raccordandosi con gli enti preposti. La data e l'ora di ingresso vengono concordate con l'Utente e la famiglia di regola con un anticipo di **7 giorni lavorativi** dal Coordinatore. Il trasporto alla struttura è a carico dell'Utente.

Il giorno dell'ingresso in struttura:

- Il coordinatore, con l'infermiere di reparto, accompagna in camera l'Ospite ed i familiari illustrando brevemente la struttura, i servizi interni e l'organizzazione della giornata;
- Vengono presi in carico eventuali presidi, materiali e farmaci di proprietà dell'Ospite secondo le modalità previste

dalle procedure interne;

- viene quindi effettuata una valutazione iniziale da parte di tutti operatori sanitari e socio sanitari delle condizioni generali della Persona e la presa in carico della documentazione, dei presidi, ausili e dei farmaci (nei casi previsti);
- Il Coordinatore predispone la documentazione clinico-assistenziale dell'Ospite;
- il Medico esegue la prima visita, compila la documentazione sanitaria e, con l'aiuto dei familiari e del coordinatore, acquisisce tutte le informazioni di pertinenza clinica, inclusi eventuali documenti riferiti a precedenti ricoveri e/o esami significativi
- vengono quindi effettuate le valutazioni iniziali da parte di tutti gli operatori sanitari e socio-

Rev/data	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
Emesso da	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Verificato da	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Approvato da	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 10

 Rembrandt COOPERATIVA SOCIALE	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a
		RSD Villa Pelucca

sanitari dell'équipe.

10.2 Presa in carico

- La costante osservazione dell'Ospite, delle sue competenze, delle competenze espresse dai familiari, i colloqui ed incontri con la famiglia, la persona, i servizi del territorio d'appartenenza determinano una presa in carico complessiva del suo bisogno nel rispetto del progetto di vita e delle programmazioni predisposte dagli enti sociali e socio sanitari.
- Tutti gli interventi clinico-assistenziali sono erogati in osservanza di un piano assistenziale individualizzato (PAI) definito dall'équipe dopo i primi trenta giorni di osservazione dell'Ospite in attuazione del Progetto Individuale definito all'ingresso. Il PAI è aggiornato in funzione dell'evoluzione dello stato di salute e dei risultati ottenuti. Tale piano è sistematicamente condiviso con l'Ospite e i familiari.
- Il PAI include i servizi di assistenza medica, psicologica, sociale, infermieristica, tutelare, riabilitativa, educativo-animativa e prevede l'indicazione degli obiettivi da raggiungere, degli interventi da attuare, degli indicatori utilizzati per verificarne l'efficacia.
- Le attività di animazione costituiscono parte integrante del piano assistenziale e sono svolte da personale qualificato (educatore professionale) e commisurate alle capacità di partecipazione dell'Ospite, secondo un piano personalizzato di équipe.
- Ove indicato, la RSD offre prestazioni di consulenza specialistica (neurologica e psichiatrica) senza oneri per l'Ospite.
- Per gli Ospiti con permanenza in struttura >60 gg., il Servizio di medicina generale è assicurato dai Medici di nucleo. La RSD si incarica delle procedure di scelta e revoca del Medico Curante.
- Durante i primi giorni vengono completate tutte le procedure amministrative necessarie alla presa in carico (firma e sottoscrizione di tutta la modulistica e contratto, gestione dei documenti personali e trasmissione dei dati relativi di competenza agli enti territoriali preposti).

10.3 Dimissione e trasferimento

La dimissione dell'Ospite (al domicilio o ad altra struttura di ricovero temporaneo o definitivo) viene programmata almeno 14 gg. lavorativi in anticipo rispetto alla data fissata per consentire ai familiari un'adeguata preparazione dell'ambiente domestico. L'assistente sociale si rende disponibile per facilitare questa fase fornendo consulenza e suggerimenti, e in ogni caso qualsiasi attività di supporto alla continuità delle cure, in aggiunta alla specifica attività di formazione del caregiver effettuata e certificata nei casi previsti.

Al momento della dimissione vengono consegnati:

- Relazione clinica di dimissione in cui sono evidenziati: stato di salute, trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale;
- Relazione infermieristica;
- Relazione sociale;
- Relazione fisioterapia;
- Relazione educativa
- Tutti i documenti di proprietà dell'Ospite (relazioni sanitarie in originale, certificazioni, ecc.);
- Eventuali farmaci e presidi di proprietà dell'Ospite;
- Eventuali effetti personali consegnati all'ingresso.

Il trasporto alla destinazione è a carico dell'Ospite.

Nel caso un aggravarsi improvviso delle condizioni cliniche richieda il trasferimento urgente ad una struttura ospedaliera, il Medico di nucleo si metterà in contatto con la famiglia per spiegare l'accaduto e indicare l'ubicazione della struttura di destinazione. Il trasporto è a cura del sistema di soccorso sanitario (SSUEm 113).

11 Giornata-tipo

L'organizzazione del lavoro nel corso della giornata è modellata sulle esigenze degli Ospiti. Gli orari indicati sono quindi un riferimento generale per la pianificazione delle attività, all'interno del quale l'équipe avrà cura di garantire la flessibilità

Rev/data	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
Emesso da	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Verificato da	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Approvato da	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 11

 Rembrandt COOPERATIVA SOCIALE	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a
		RSD Villa Pelucca

necessaria a rispettare le abitudini della persona.

organizzazione della giornata-tipo in RSD

Orario	Ospite	Équipe
7.00-9.00	Sveglia	Igiene personale, rilevazione parametri, somministrazione terapie, cambio presidi. Assistenza alla colazione.
9.00-9.30	Colazione	
9.30-11.30	Attività di gruppo, animazione	Riassetto camera, pulizia comodini. Mobilitazione assistita ove indicato. Idratazione, attività educative e fisioterapiche di gruppo ed individuali
11.30-12.00	Accompagnamento al pranzo	Somministrazione terapie,
12.00-13.00	Pranzo in soggiorno.	Assistenza al pranzo, imbrocchi, sorveglianza progetto cura del sè
13.00-15.00	Accompagnamento a letto e riposo in camera	Riordino spazi, compilazione modulistica, presidio deambulanti, sorveglianza
13.45-14.00		Consegna cambio turno
14.00-15.30		Compilazione modulistica, riordino materiali, controllo giacenze e scadenze (settimanale), richieste acquisto, preparazione materiali per le attività pomeridiane
15.30-16.00	Merenda	Assistenza alla merenda, riordino spazi, attività educative
16.00-18.00	Attività pomeridiane secondo programma settimanale, se possibile in esterno	Attività educative, laboratori, accompagnamento ospiti in esterno, idratazione, sorveglianza e presidio ospiti
18.00-19.00	Cena in salone	Eventuale somministrazione terapie, sorveglianza e assistenza al pasto
19.00-20.00	Tv in salone	Riordino spazi, Somministrazione terapie. Attività di intrattenimento davanti alla TV
20.00-21.00	Riposo a letto	Consegna cambio turno
21.00-00.00		Presidio e sorveglianza ospiti, cambio presidi
00.00-02.00		Sanificazione carrelli e superfici, rifornimento presidi
02.00-06.30		Presidio e sorveglianza ospiti, cambio presidi
06.30-07.00		Consegna cambio turno

12 L'Équipe professionale

L'équipe clinico-assistenziale si compone di:

- Medici;
- Infermieri;
- Operatori socio-sanitari (OSS);
- Fisioterapisti;
- Assistente sociale;
- Psicologo;
- Animatore-educatore.

a cui si affiancano medici specialisti consulenti, secondo le necessità dell'ospite. Il team si riunisce sistematicamente e lavora in modo interdisciplinare con l'obiettivo di migliorare il benessere dell'Ospite elaborando programmi individualizzati per la permanenza ed il rientro al domicilio in collaborazione con i servizi territoriali e con la famiglia. L'équipe predispone inoltre attività e progetti generali per i nuclei e la struttura, pertanto l'équipe può nel tempo modificare la propria composizione aggiungendo ulteriori figure professionali.

Tutte le risorse professionali presenti sono conformi, per qualifica e quantità, agli standard di Regione Lombardia per l'accreditamento socio-sanitario (DGR X/2569/2014). Tutte le attività della RSD sono coordinate dal Direttore della

Rev/data	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
Emesso da	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Verificato da	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Approvato da	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 12

 Rembrandt COOPERATIVA SOCIALE	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a
		RSD Villa Pelucca

struttura, coadiuvato dal Responsabile sanitario e dal Coordinatore Infermieristico per la parte clinico-assistenziale.

Il personale operante a qualsiasi titolo nella RSD è identificabile mediante apposito cartellino esposto in posizione ben visibile. Il coinvolgimento di personale volontario è previsto e possibile nell'ambito delle attività di animazione e socializzazione, attraverso apposite convenzioni con le associazioni di riferimento operanti nel territorio. Tale personale volontario è identificato con apposito cartellino recante l'indicazione e il logo dell'associazione di provenienza. L'équipe organizza incontri periodici con i responsabili delle associazioni di per verificare e condividere gli obiettivi dell'attività.

12.1 Servizio medico

I medici di nucleo sono presenti nella RSD negli orari di visita esposti in bacheca, e reperibili nelle 24 h su chiamata da parte del personale. In caso di necessità urgenti il medico è disponibile in sede entro 30' dalla richiesta di intervento. Nell'ambito del programma assistenziale integrato svolto in équipe, il servizio medico garantisce in particolare le seguenti attività:

- valutazione clinica di presa in carico dell'Ospite, anamnesi ed esame obiettivo;
- assistenza di medicina generale;
- prescrizioni mediche (farmaci e accertamenti diagnostici);
- valutazione finale e relazione di dimissione
- continuità assistenziale e copertura del servizio di reperibilità h24/d7;
- predisposizione dei contatti e della documentazione di invio per eventuali trasferimenti;
- relazioni e certificazioni di legge.

L'équipe medica è integrata, con richiesta di visita e parere senza oneri per gli Ospiti, da consulenti medici specialisti delle discipline più rilevanti per la tipologia di utenti:

- Neurologo;
- Psichiatra

Tutte le suddette figure sono liberi professionisti e prestano la loro opera secondo necessità clinica (richiesta del Medico di nucleo) e in base a quanto previsto nel progetto individuale di presa in carico, anche in ottemperanza a specifici requisiti normativi.

12.2 Servizio sociale professionale

L'assistente sociale svolge funzioni di supporto alle persone assistite collaborando con la direzione operativa e la direzione sanitaria. In particolare:

- E' il referente preposto ai rapporti con gli uffici territoriali per la protezione giuridica ed i servizi sociali;
- Collabora con il care manager per la valutazione pre-ammissione del paziente;
- Si raccorda con gli enti e servizi territoriali (comune, ATS, ospedale di invio, altre unità d'offerta, INPS, INAIL, associazioni, caregiver, Tribunale, ecc.) e con tutti gli altri attori (Ospite, caregiver, famigliari, ecc.) per la definizione condivisa del Progetto Individuale, l'accompagnamento durante la degenza e nel progetto di rientro al domicilio là dove è possibile;
- Collabora con il Coordinatore nella gestione delle liste d'attesa e delle procedure di ingresso;
- sostegno, consulenze ed eventualmente mediazione all'Ospite e alla sua famiglia per le varie necessità organizzative e relazionali che si presentano nell'evoluzione del progetto di vita;
- svolge funzione di integrazione della rete tra i servizi che hanno in carico la persona assistita, oltre che per il progetto di vita anche per le necessità amministrativo, giuridico e previdenziale; Si raccorda con gli enti e servizi territoriali (comune, ATS, ospedale di invio, altre unità d'offerta, INPS, INAIL, associazioni, caregiver, Tribunale, ecc.) e con tutti gli altri attori (Ospite, caregiver, famigliari, ecc.) per la definizione condivisa del Progetto Individuale, l'accompagnamento durante la degenza e nel progetto di rientro al domicilio là dove è possibile;
- Collabora con il Coordinatore nella gestione delle segnalazioni, liste d'attesa e procedure di ingresso;
- Offre sostegno, consulenza ed eventualmente mediazione all'Ospite e alla sua famiglia per le varie necessità organizzative e relazionali che si presentano nell'evoluzione del progetto di vita;
- Svolge funzione di integrazione della rete tra i servizi che hanno in carico la persona assistita, oltre che per il

Rev/data	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
Emesso da	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Verificato da	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Approvato da	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 13

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

progetto di vita anche per le necessità amministrativo, giuridico e previdenziale;

- Collabora nel rapporto dinamico interno delle diverse figure professionali e con i territori affinché la RSD sia risorsa aperta;

12.3 Servizio infermieristico

L'infermiere, presente in RSD 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno, svolge su prescrizione medica e in collaborazione con le altre figure professionali, le seguenti attività:

- terapie infusionali, iniettive e orali;
- medicazioni complesse;
- cateterismi, sonde, ecc.;
- rilevazione parametri vitali;
- definizione, aggiornamento e verifica dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) in collaborazione con l'equipe clinico-assistenziale;
- assistenza all'Ospite per interventi infermieristici in urgenza;
- attuazione dei protocolli di competenza;
- prelievo o raccolta, conservazione ed invio ai laboratori del materiale diagnostico;
- gestione degli appuntamenti, della preparazione e del trasporto per indagini diagnostiche strumentali e di laboratorio;
- igiene, disinfezione e sterilizzazione dei materiali;

12.4 Servizio tutelare

La cura e l'assistenza alla persona viene garantita attraverso l'intervento di personale qualificato (OSS) secondo la normativa di settore che, su indicazione del personale infermieristico in turno, secondo protocolli assistenziali e la programmazione gestionale prevista:

- Assicura le attività di assistenza diretta alla persona nelle attività quotidiane e nell'igiene personale, tenendo conto del profilo comportamentale, relazionale e di autonomia del soggetto.
- Collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, recupero e rieducazione funzionale;
- Cura la relazione di aiuto alla persona assistita e alla famiglia per l'integrazione sociale e per il mantenimento ed il recupero dell'identità personale;
- Cura la somministrazione dei pasti e l'idratazione dell'Ospite;
- Collabora con i Fisioterapisti e gli infermieri al programma riabilitativo nell'esecuzione delle manovre prescritte di mobilizzazione e assistenza;
- Garantisce nella giornata una relazione continuativa con l'Ospite per la sua integrazione e partecipazione alle attività comuni.

12.5 Servizio di riabilitazione

Il servizio prevede interventi specifici e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli Ospiti della RSD con l'utilizzo di strumenti e metodologie adeguate, in palestra e mediante l'impiego di tecnologie di avanguardia con l'obiettivo di:

- salvaguardare le capacità funzionali residue

Nell'ambito dell'équipe operano Fisioterapisti.

12.6 Servizio educativo-animativo

Le attività di animazione effettuate da personale d'animazione ed educativo hanno l'obiettivo di valorizzare la persona favorendo la vita relazionale all'interno del nucleo della RSD, garantendo spazi di incontro, scambio, divertimento, le attività ludico-motorie, ludico-mnemoniche, culturali, ricreative e socializzanti possono essere svolte singolarmente o in gruppo all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere altre figure professionali a seconda degli obiettivi specifici individuati per ogni Ospite. Collabora alla definizione di progetti per la creazione ed il mantenimento di reti territoriali

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 14

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

individua attività, interventi e metodologie.

12.7 Servizio di consulenza psicologica

L'attività di accompagnamento e sostegno dello psicologo nell'ambito dell'équipe clinico-assistenziale riguarda:

- La collaborazione con l'équipe assistenziale nell'elaborazione del profilo funzionale e del piano di intervento;
- L'elaborazione del lutto legato alla perdita di autonomia e disabilità;
- La mobilitazione delle energie psico-fisiche residue per una migliore collaborazione al programma di recupero e reinserimento, quando possibile, nell'ambiente domestico;
- La rielaborazione del nuovo progetto di vita, con il coinvolgimento dei familiari e caregivers;
- La promozione i percorsi di sostegno e educazione alla relazione con il disabile per i familiari;
- La somministrazione di test specifici per valutazioni delle funzioni neuropsicologiche e cognitive.
- E' responsabile della valutazione e gestione di area sociale del piano di assistenza, compilando la relativa sezione del FaSAS;
- Collabora, per la parte di competenza, alla raccolta delle informazioni necessarie all'assolvimento del debito informativo.

13 Formazione

La professionalità e la dedizione degli operatori sono la nostra risorsa principale. La formazione continua è un fattore particolarmente qualificante del nostro lavoro, perché solo una confidenza acquisita con le attività da svolgere permette l'attenzione necessaria ai bisogni di chi si assiste. Il personale partecipa all'équipe settimanale per un lavoro di aggiornamento e valutazione evolutiva dei piani di lavoro e programmi assistenziali, modalità relazionali, impostazione dei progetti individualizzati, verifiche, elaborazione della documentazione. La Direzione predispone un piano di formazione annuale su tematiche specifiche di approfondimento al quale partecipa ogni operatore, secondo qualifica. Ogni anno tutti gli operatori compilano un questionario di soddisfazione come occasione di verifica delle condizioni di lavoro e del clima all'interno dell'équipe.

14 Presidi sanitari, ausili, farmaci

Per i posti letto contrattualizzati con il servizio socio-sanitario regionale, sulla base delle necessità dell'Ospite e senza costi aggiuntivi vengono forniti i dispositivi medicali, presidi per l'incontinenza. I presidi per il cammino (carrozine, deambulatori, ecc.) sono forniti temporaneamente in attesa di assegnazione da parte della ATS (per chi ha riconoscimento di invalidità civile) o INAIL se del caso. I farmaci, prescritti dal Medico interno, vengono forniti dalla RSD.

E' espressamente vietato a familiari e visitatori fornire e somministrare farmaci agli ospiti.

15 Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS)

La documentazione ed i dati relativi ad ogni fase della presenza della persona in RSD vengono organizzati in un Fascicolo Socio-assistenziale Sanitario individuale. Vi sono raccolti i dati anagrafici, anamnestici, e sensibili riferiti alla persona da un punto di vista clinico, assistenziale, riabilitativo, sociale, psicologico, educativo, sia come singolo che nella sua relazione con la RSD e la sua rete familiare e sociale.

Nel FASAS è inoltre conservata in copia la documentazione sanitaria e personale consegnata al momento dell'ingresso ed i documenti personali (tessera sanitaria e carta d'identità e esenzioni, tessera per espressione voto), oltre a tutta l'eventuale documentazione delle attività svolte, i diari clinico-assistenziali, i PAI e copia dei referti raccolti durante la degenza.

Al momento della dimissione il FASAS viene chiuso ed archiviato secondo procedura e viene restituita la documentazione

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 15

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

personale dell’Ospite.

SU richiesta dell’interessato è previsto il rilascio di una copia di tutta la documentazione clinica relativa al periodo di degenza in formato digitale, **entro 30 gg. dalla dimissione, al costo di € 35,00.**

16 Altri documenti

Vengono inoltre rilasciati a cura della struttura i seguenti documenti:

- Certificazione INPS per richiesta di invalidità civile e/o aggravamento;
- Certificato di morte e certificazione INPS di avvenuto decesso.

16.1 Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997)

Ogni anno la residenza rilascia una dichiarazione attestante l'ammontare versato dall’Ospite nell’esercizio precedente suddiviso tra costi sanitari e costi alberghieri in conformità alla Deliberazione della Giunta di Regione Lombardia 21.03.1997 n. 26316 "Criteri per determinazione dei costi nelle strutture diurne e residenziali per anziani e handicappati in attuazione alle linee guida del Ministero della Sanità n.1 del 31/3/1994", successiva Deliberazione della Giunta di Regione Lombardia del 25/02/2019 n. XI/1298, successiva Deliberazione di Regione Lombardia DGR n. 6387 del 16/05/2022 (Regole di Sistema per il 2022) Allegato 7 “Ulteriori Determinazioni” e per i fini previsti dalla legge, che può essere utilizzata per la detrazione ai fini fiscali.

17 Servizi alberghieri

17.1 Ristorazione

La ristorazione è garantita dal servizio pasti affidato ad una primaria ditta della ristorazione. I pasti sono trasportati in appositi carrelli termici che consentono di mantenere i cibi preparati alle apposite temperature preservandone la qualità. Il servizio di ristorazione è controllato attraverso il sistema di qualità certificata HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), un insieme di procedure e di controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.

La RSD dispone inoltre di tisanerie per la preparazione di bevande calde. Il servizio prevede due tipologie di menù, invernale ed estivo – forniti in allegato – alternati a rotazione quadri-settimanale.

I medici della RSD segnalano eventuali prescrizioni dietetiche, tenendo presente le necessità caloriche degli Ospiti. Il consumo dei pasti avviene di regola nel soggiorno della RSD.

I pasti dei familiari/conoscenti verranno addebitati in fattura.

17.2 Servizio lavanderia

La RSD mette a disposizione i servizi di lavanderia per tutta la biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie ecc.) e per il lavaggio dei capi degli Ospiti. Per opportuna organizzazione ed al fine di evitare smarrimenti, i capi vengono inseriti in appositi sacchetti contrassegnati. Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio al lavaggio. La dotazione di biancheria personale ed il relativo rinnovo sono affidati ai parenti.

17.3 Pulizia e sanificazione ambienti

La pulizia degli ambienti, sia quelli comuni che quelli personali degli Ospiti, è garantita dal servizio pulizia e sanificazione affidato ad una primaria ditta specializzata con attrezzature e personale nel rispetto delle vigenti norme igienico-

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

sanitarie. Il riassetto delle camere è assicurato dalla gestione interna della RSD.

E' vietato conservare in camera cibi deperibili e farmaci.

17.4 Parrucchiere

Il taglio delle unghie, barba e dei capelli è a cura degli operatori dell'assistenza. E' possibile chiedere al coordinatore l'accesso di personale esterno per la cura estetica della persona (taglio, colorazione, ecc.). I professionisti esterni applicano il proprio listino prezzi.

17.5 Giornali e media

Un apparecchio TV è disponibile in soggiorno al piano terra.

Per la connessione internet è attiva, gratuitamente, una rete wi-fi.

18 Retta di soggiorno

La retta giornaliera prevista ammonta a

- euro 133.56 (centotrentatre/56) iva inclusa per le degenze in regime contrattualizzato SSR.

In caso di ingresso a data concordata, la retta sarà dovuta dal giorno di effettivo ingresso; in caso di ritardo sull'ingresso a data concordata o in caso di esigenze particolari (riferibili all'Ospite) in ragione delle quali viene chiesto il mantenimento del posto letto, è dovuta la retta piena a far data dalla richiesta o dal giorno di ingresso inizialmente previsto.

Il mantenimento del posto letto è ammesso per un periodo massimo di 15 giorni. Eventuali richieste particolari saranno valutate a discrezione della Direzione

La retta include:

- fisioterapia secondo prescrizione dell'équipe medica della RSD;
- farmaci;
- ausili e protesi necessaria al programma di cura presso la RSD
- visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio quando prescritti
- pasti per gli Ospiti;
- lavanderia;
- utilizzo TV e internet;
- Climatizzazione, riscaldamento;
- assistenza medica e infermieristica.

Sono esclusi dalla retta giornaliera i seguenti servizi:

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 17

 Rembrandt COOPERATIVA SOCIALE	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a
		RSD Villa Pelucca

Servizio	€ (IVA incl.)
Servizio parrucchiere	Listino esposto
Trasporti non urgenti con mezzo attrezzato (fatturati in base al listino prezzi del D.G.R. 2470/06 del 11/05/2006)	Secondo km

19 Obiettivi di qualità

Verso i clienti

- soddisfare l'Utente, partendo dal suo bisogno e integrando tutti i servizi e le figure professionali utili;
- offrire al cliente e al caregiver prestazioni e servizi di elevata qualità;
- garantire ambienti accoglienti e gradevoli;
- curare il rispetto della riservatezza;
- favorire una relazione positiva all'interno e con l'esterno dell'organizzazione;
- sviluppare le risorse umane e professionali attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento;

Verso l'organizzazione

- diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione di un clima di collaborazione, fiducia e stima reciproca;
- responsabilizzare e motivare gli operatori;
- sviluppare le risorse umane e le competenze individuali;
- curare l'aggiornamento professionale e la formazione continua.

Per verificare continuamente il nostro impegno abbiamo adottato i seguenti standard:

ATTIVITA'/SERVIZIO	STANDARD
Tempo di inserimento in lista di attesa dalla ricezione domanda	3 gg lavorativi
Piano di assistenza individualizzato condiviso con l'Ospite	100%
Consenso informato alle procedure	100% dei casi previsti
Preavviso per dimissione dell'Ospite	7 gg. lavorativi*
Intervento medico in urgenza dalla chiamata operatore	Entro 30 minuti
Risposta scritta in seguito a reclamo	Entro 7 gg. lavorativi
Colloquio con il personale incaricato	Entro 24 h dalla richiesta
Rilascio copia cartella clinico-assistenziale (FaSAS)	Entro 30 gg.
Sospensione connessione internet per interventi/manutenzioni	Max. 6h

*ad eccezione dei casi di recesso e previsti dal contratto

Allegati e parte integrate la carta dei servizi:

- Customer satisfaction Utenti/familiari (Mod 007)
- Modulo reclamo/encomi. (Mod 009)
- Modulo accesso agli atti (Mod 036)

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 18

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

Customer satisfaction Utenti/familiari (Mod 007)

Accettazione	Giudizio
1. E' il suo primo ricovero presso questa RSD?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
2. Al momento dell'ingresso ha ricevuto tutte le informazioni necessarie?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Accessibilità	Giudizio
3. Quanto è distante la sua casa dalla RSD	<input type="checkbox"/> Meno di 20 km <input type="checkbox"/> 21-50 km <input type="checkbox"/> Più di 50 km
4. L'orario di visita è adeguato alle mie esigenze	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
Personale	

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 19

5. Esprimi un voto da 1 a 10 alle seguenti caratteristiche del personale di staff

	puntualità	cortesia	competenza	relazione	affidabilità
Medico					
Infermiere					
OSS					
Fisioterapista					
Assistente sociale					
Psicologo					
Educatore					
Coordinatore					
Resp. sanitario					

Trattamenti	Giudizio
6. Io e la mia famiglia siamo stati coinvolti in tutte le decisioni riguardanti il mio trattamento e la nostra opinione è stata sempre presa in considerazione	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
7. Mi sono sentito trattato con rispetto e in ogni momento è stata considerata la mia privacy e la mia dignità	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
8. Sono soddisfatto della frequenza delle presenze del personale medico	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
9. Riesco a comunicare con il personale di assistenza quando mi serve	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
10. La mia religione e le mie convinzioni personali sono state sempre rispettate	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
Ambiente e comfort	Giudizio
11. Ho trovato gli ambienti funzionali e confortevoli	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 20

12. Esprimi un voto da 1 a 10 alle seguenti caratteristiche degli ambienti

	Camera	Bagno	Salone	Corridoi	Palestra	Aree all'aperto
Pulito e curato						
Spazioso						
Privato						
Confortevole						
Gradevole						
Sicuro						

Tempi	Giudizio
13. I tempi della mia giornata sono stati rispettati (es.: riposo, terapie, pasti, svago)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
14. Nei limiti del possibile, il personale ha sempre risposto alle mie richieste	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
15. Ritengo adeguato il tempo dedicato all'assistenza	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
Servizi	Giudizio
16. Il servizio di ristorazione è adeguato alle mie aspettative	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so

17. I servizi di intrattenimento (TV, radio, film, animazione, ecc.) sono adeguati alle mie aspettative	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
18. I servizi accessori (lavanderia, parrucchiere, ecc.) sono adeguati alle mie aspettative	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
Lasciando la RSD (solo per i questionari consegnati in dimissione)	Giudizio
19. Io e la mia famiglia siamo stati coinvolti anticipatamente riguardo al mio rientro a casa	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
20. Gli standard e gli impegni dichiarati sono stati rispettati	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so

Rev/data	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
Emesso da	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Verificato da	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Approvato da	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 21

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

21. La relazione e le informazioni ricevute al momento della dimissione sono state adeguatamente informative	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
22. Io e la mia famiglia abbiamo ricevuto un'adeguata informazione riguardo alle cure da proseguire a domicilio?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
23. Prima di rientrare a casa sono stato informato circa l'adeguatezza e sicurezza dell'ambiente domestico rispetto alle mie condizioni di salute	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
Tutto sommato...	Giudizio
24. Tutto sommato, sono soddisfatto della mia esperienza in questa RSD	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
25. Raccomanderei questa RSD ai miei amici e conoscenti se ne avessero la necessità	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
26. Se potessi migliorare qualcosa, consiglierei <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

Informazioni personali

Sono: Uomo Donna

Fascia di età: meno di 40 41-50 51-60 più di 60

Compilato da: Ospite familiare/conoscente Ospite con familiare/conoscente

Data _____

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 22



Rembrandt
COOPERATIVA SOCIALE

**DOCUMENTO
CARTA DEI SERVIZI**

DOC004
Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a

RSD Villa Pelucca

Modulo reclamo/encomi. (Mod 009)

N. ____/____

Reclamo Osservazione Suggerimento/Proposta Encomio

SEGNALANTE

Io sottoscritto _____ nato a

_____ il ____/____/____ residente a

in

Prov. ____ Cap _____ tel. _____ e-mail

Segnalo quanto segue per conto di me stesso altra persona _____

Eventuale grado di parentela _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

DATA/ORA: _____

LUOGO (località): _____

DESCRIZIONE del/i fatto/i: _____

Rev/data	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
Emesso da	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Verificato da	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
Approvato da	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 23

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

TESTIMONI (eventuali)

CONCLUSIONI (richieste e/o suggerimenti):

Comunico i recapiti ai quali desidero ricevere la risposta

Via _____ Comune _____ Cap _____

Prov. _____ tel. _____ e-mail _____

Firma

Io sottoscritto, ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 "GDPR" fornisco il mio consenso al trattamento dei miei dati personali ai fini della corretta gestione della presente segnalazione.

Data _____

Firma

-----**PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO**-----

Scheda ricevuta il ____/____/____ direttamente servizio postale/fax e-mail altro

Il ricevente

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 24

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

Accesso agli atti

Il sottoscritto/a **Cognome** _____ **Nome** _____

Nato il ___/___/___ a: _____ (___)

Residente a _____ (___) **Indirizzo** _____

Tel. _____ **E-mail:** _____

In qualità di:

- Soggetto direttamente interessato
 Amministratore di sostegno/curatore/tutore
 Autorizzato con delega dell'interessato (allegata alla presente) oppure già identificato nel Modulo presente nel FASAS

CHIEDE

Il rilascio della seguente documentazione:

copia integrale FaSAS, degenza dal _____ al _____ come previsto dalla Carta dei servizi (in formato digitale , costo di € 35,00, rilascio entro 30 giorni lavorativi)

certificazione/dichiarazione

<i>Rev/data</i>	V.0 1/2020	V.1 02/2021	V.2 09/2021	V.3 06/2022	V.4 01/2023	V.5 10/01/2024	V.6 27/02/2025
<i>Emesso da</i>	L. M. Munari	Dr. Stefania Maffei	Dr. Carlo Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Verificato da</i>	L. G. Malacrida	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	C.A.Marazzini	C.A. Marazzini	C.A.Marazzini	C.A.Marazzini
<i>Approvato da</i>	M. P. Sabatino	Dr.ssa L. Saibene	Dr.ssa L. Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.Saibene	L.SaibenePag. 25

