Carta dei servizi

R.S.A. - Residenza Sanitario – assistenziale per Anziani

La Piccola Casa del Rifugio
Via Antonini, 3
Milano

Gennaio 2026

INDICE

INDICE 2
LA CARTA DEI SERVIZI 3
CENNI STORICI 3
DATI IDENTIFICATIVI DELLA RSA “LA PICCOLA CASA DEL RIFUGIO” 4
COME SI RAGGIUNGE “LA PICCOLA CASA DEL RIFUGIO” 4
VALORI 5
MISSION 5
FINALITÀ DEL SERVIZIO 6
MODALITÀ DI ACCESSO 6
INGRESSO/PRESA IN CARICO IN RSA 6
DIMISSIONI 7
GIORNATA TIPO 7
ORARI VISITE ESTERNI 8
I SERVIZI OFFERTI 8
SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE 8
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE 9
SERVIZIO SOCIALE 9
SERVIZIO DI PSICOLOGIA 9
SERVIZIO DI ANIMAZIONE 10
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA 10
SERVIZIO RISTORAZIONE 10
MENÙ TIPO 10
SERVIZIO RISTORO 10
SERVIZIO DI LAVANDERIA 10
SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE 11
SERVIZIO AMMINISTRATIVO 11
RETTA GIORNALIERA 11
SERVIZI ALLA PERSONA NON COMPRESI NELLA RETTA 11
LA TUTELA DELL’OSPITE 11
STRUMENTI DI VERIFICA E MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 12
QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO 12
FORMAZIONE 12
ASSISTENZA RELIGIOSA 12
VOLONTARIATO 13
ALLEGATO 1): CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA 14
ALLEGATO 2) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE 17
ALLEGATO 3) MODULO SEGNALAZIONI E RECLAMI 20

LA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) de "La Piccola Casa del Rifugio" è lo strumento attraverso cui l'Ospite, con i suoi Famigliari, può conoscere la nostra struttura, la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentire all'Ospite di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

CENNI STORICI

Considerata l'importanza che "La Piccola Casa del Rifugio" ha assunto nel tempo nella città di Milano (è la quinta struttura per numero di assistiti del territorio) e la caratteristica impostazione istituzionale dell'Ente, proponiamo alcuni cenni storici sull'Istituto.

"La Piccola Casa del Rifugio" nasce, su iniziativa di Carlo Lurani Cernuschi e di sua moglie Elisa del Carretto, entrambi appartenenti all'aristocrazia milanese, nella seconda metà del 1800. Carlo Lurani Cernuschi aveva fondato, a Milano, le Conferenze di S. Vincenzo; Elisa del Carretto era stata una delle prime Dame della Compagnia della Carità.

L'intenzione dei Lurani Cernuschi era quella di creare un istituto che accogliesse i poveri affetti da malattie croniche e quelli che l'Ospedale Maggiore o il Luogo Pio di Abbiategrasso (i maggiori istituti di beneficenza di allora nella zona) rifiutavano, o che comunque non avevano i requisiti richiesti per essere ricoverati in altri luoghi. Si volle così creare un ospizio di carità aperto a chi, reso inabile a provvedere alla propria sussistenza col lavoro, non poteva essere assistito dagli istituti pubblici. Questa iniziativa attirò le offerte della carità privata e "La Piccola Casa del Rifugio" iniziò la propria attività assistenziale nel 1871, in forma privata.

Venne organizzata un'attività educativa che già allora utilizzò le nuove tecnologie e conquiste scientifiche (ad esempio, il Braille a vantaggio degli Ospiti non vedenti) e di pari passo un'attività assistenziale con lavoro qualificato che potesse essere utilizzato a vantaggio della comunità milanese.

Nel desiderio di concretizzare sul terreno sociale le proprie convinzioni di carattere religioso, nel 1874 Carlo ed Elisa Lurani Cernuschi decisero di avvalersi della collaborazione, ancora oggi esistente, dell'ordine delle Suore della Carità, per l'assistenza fisica e spirituale degli Ospiti.

Dal punto di vista giuridico, "La Piccola Casa del Rifugio" si organizzò in un patronato, di cui il fondatore era anche l'amministratore; nel 1885 Carlo Lurani Cernuschi, dopo aver precisato la gratuità di questo ufficio, ottenne che "La Piccola Casa del Rifugio" venisse riconosciuta come Opera Pia e che, con un Regio Decreto di quell'anno, venisse eretta in Ente Morale.

La stesura dello Statuto portò non pochi problemi alla famiglia Lurani Cernuschi, che alla fine ottenne di inserire l'Opera Pia fra gli Istituti di Pubblica Assistenza e Beneficenza, mantenendo tuttavia una connotazione privata a causa dell'origine e del particolare tipo di amministrazione. Agostino Lurani Cernuschi, figlio di Carlo, cui succedette nel 1887, amministrò il "Rifugio" fino alla sua morte avvenuta nel 1941 e riuscì a preservare l'Opera Pia dalla riforma Crispina del 1890. In base alle norme statutarie il patrono successivo fu il figlio Francesco, che dovette adeguare la gestione amministrativa alle norme della legislazione riguardanti gli Enti Morali.

Anche in occasione della legge delega n. 382 del 22 luglio 1975, che stabiliva il completo trasferimento degli Enti Assistenziali ai Comuni, "La Piccola Casa del Rifugio" ottenne di mantenere il proprio assetto privato, grazie alla volontà statutaria dei fondatori, all'assoluta indipendenza economica e alla propria caratteristica educativo-religiosa.

L'opera de La Piccola Casa del Rifugio corrisponde tuttora al suo spirito originario: svolgere un'attività assistenziale che raggiunga un preciso scopo sociale e che sia formata allo spirito di carità cristiana.

DATI IDENTIFICATIVI DELLA RSA "LA PICCOLA CASA DEL RIFUGIO"

Denominazione: **RSA La Piccola Casa del Rifugio**
Indirizzo: **Via Giacomo Antonini n. 3 – 20141 Milano - Tel. 02 89511449**
Forma giuridica: Ente Morale con Regio Decreto del 13/10/1885
Riconoscimento giuridico: Ente Privato senza fini di lucro con D.G.R. n. 25890 del 21 Luglio 1992
Posti autorizzati: 263 + 1(isolato)
Posti accreditati: 263
Posti a contratto: 263
Convenzionata con il Comune di Milano Codice Fiscale: **80070250156**
Partita Iva: **08634020153**
Servizio Sociale ed Accettazione: **02-8464310**
Sito Internet: *www.piccolacasadelrifugio.it*
E-mail: *amministrazione@piccolacasadelrifugio.it* E-mail: servizio.sociale@piccolacasadelrifugio.it

Presidente: **Dott. Giovanni Lurani Cernuschi**
Responsabile Ospitalità: **Dott.sa Chiara Ejbich**
Responsabile Sanitario: **Dott. Stefano Manfredi**

COME SI RAGGIUNGE "LA PICCOLA CASA DEL RIFUGIO"

Metropolitana linea 2, fermata Famagosta e autobus 95
Metropolitana linea 3, fermata Corvetto e autobus 95 In auto:
Tangenziale Est, uscita MI-Corvetto
Tangenziale Ovest, uscita MI-Vigentina

VALORI

L'Istituto “La Piccola Casa del Rifugio”, nella operatività quotidiana, si ispira ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio:

Eguaglianza:

L’attività che l’Ente offre è ispirata a principi di eguaglianza dei diritti degli Ospiti ed è perciò vietata ogni discriminazione. L’Ente si impegna quindi ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti, nonché alle condizioni personali e sociali di ogni singolo Ospite.

Imparzialità:

L’operato di tutto il personale attivo all’interno dell’Ente è ispirato a criteri di obiettività,

imparzialità e neutralità.

Continuità:

L’Ente si impegna affinché il servizio sia continuativo e regolare, assicurando assistenza nelle 24 ore senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare del servizio, per cause eccezionali, adotta misure atte a contenere – per quanto possibile – il disagio arrecato agli Ospiti.

Diritto di scelta:

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L’Ente si impegna a rispettare le opinioni e a valorizzare i suggerimenti degli Ospiti, dei quali viene riconosciuta e promossa l’autonomia, favorendone le decisioni nelle scelte della vita quotidiana.

Partecipazione:

L’Ente promuove la partecipazione degli Ospiti alle prestazioni dei servizi erogati. L’Ospite/cliente può esprimere la propria valutazione sulla qualità del servizio inoltrando reclami o suggerimenti per il miglioramento dello stesso; per coloro che presentano inabilità o difficoltà di espressione, il personale si impegna ad agevolare una comunicazione non verbale per permettere comunque che la persona in stato di bisogno si relazioni con chi lo assiste. Viene inoltre favorita non solo la collaborazione tra l’Ente e l’Ospite/cliente, ma è prestata particolare attenzione al coinvolgimento dei suoi Famigliari e delle associazioni di volontariato operanti sul territorio.

Efficienza ed efficacia:

Le attività dell’Ente sono orientate a criteri di efficacia ed efficienza, che si concretizzano in una verifica continuativa degli obiettivi e nell’utilizzo adeguato delle risorse disponibili.

MISSION

La "Mission" della R.S.A. de “La Piccola Casa del Rifugio” è rivolta a promuovere, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio. Pertanto, la nostra RSA si impegna a:

- definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione sociosanitaria dell'Ospite: tale tipo di approccio ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa finalizzata al conseguimento di "obiettivi e risultati"

- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue dell'Ospite
- garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite
- collaborare per una migliore apertura al territorio, promuovendo l'integrazione con le A.T.S. ed i Comuni, attraverso progetti di collaborazione
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Le R.S.A. La Piccola Casa del Rifugio è una struttura residenziale finalizzata a fornire accoglienza e assistenza a persone anziane.

La Residenza offre ospitalità a 263 persone anziane, donne e uomini, parzialmente o totalmente non autosufficienti in camere singole o a 2 letti. La struttura offre un servizio di ospitalità a lungo termine, con la possibilità di usufruire di soggiorni temporanei con piena assistenza all'anziano, nonché di sostegno alle famiglie, nei periodi in cui la gestione dell'anziano stesso al domicilio risulti particolarmente difficoltosa.

È possibile visitare la Residenza previo appuntamento da definire con il Servizio Sociale telefonando al n. 02/8464310. In caso di rischio infettivologico, le visite potranno essere posticipate.

Sul sito www.piccolacasadelrifugio.it è possibile visionare alcune immagini relative alla nostra struttura (camere, spazi comuni, giardino, ecc.)

MODALITÀ DI ACCESSO

L'Assistente Sociale accoglie la domanda di inserimento presentata dall'anziano stesso o da un suo famigliare. Durante un primo colloquio conoscitivo svolge interventi informativi, di chiarificazione e sostegno, con l'obiettivo di una scelta consapevole. Il colloquio può avvenire telefonicamente oppure in presenza, presso gli uffici del Servizio Sociale. Durante tale colloquio l'Assistente Sociale raccoglie informazioni relative a bisogni e risorse dell'Ospite e alle aspettative dei Famigliari. Richiede inoltre documentazione sanitaria utile alla valutazione delle condizioni cliniche della persona. Esaminata la documentazione sanitaria acquisita durante il colloquio (*Scheda sanitaria di ingresso* compilata dal Medico di Medicina Generale ed eventuale altra documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri o visite specialistiche), il Responsabile Sanitario (o un suo delegato) e l'Assistente Sociale stabiliscono l'idoneità dell'Ente ad accogliere e assistere adeguatamente la persona che fa richiesta di inserimento.

Immediatamente il nominativo della persona viene inserito in una lista d'attesa che viene redatta secondo ordine cronologico (salvo situazioni di particolare gravità o emergenza sanitaria o sociale). La lista d'attesa viene compilata e conservata presso l'ufficio del Servizio Sociale.

Le procedure per l'inserimento dei nuovi Ospiti saranno determinate da specifici protocolli, stilati dalla Direzione Sanitaria, che potranno subire modifiche a seconda dei cambiamenti di eventuali situazioni epidemiologiche o di rischio, alle indicazioni dell'ATS e della Regione Lombardia.

INGRESSO/PRESA IN CARICO IN RSA

Il giorno stabilito per l'ingresso, l'Assistente Sociale accoglie e affianca l'Ospite e i suoi Famigliari nella compilazione della documentazione utile a formalizzare l'inserimento e in seguito accompagna

l'Ospite nel nucleo affidandolo all'Infermiere Capo Sala e al Coordinatore Ausiliario Socio-Assistenziale.

Il Medico di riferimento del nucleo o un suo delegato, insieme all'Infermiere, effettua una prima visita dell'Ospite, esamina la documentazione sanitaria in suo possesso e raccoglie, attraverso un colloquio con l'anziano stesso e/o i suoi Famigliari, dati e informazioni circa l'anamnesi, patologie in corso e bisogni sanitari e assistenziali attuali.

L'Infermiere Caposala e il Coordinatore ASA divengono figura di riferimento privilegiata per l'Ospite, che viene da loro accompagnato all'interno del nucleo e sostenuto nella conoscenza degli ambienti comuni, degli altri Ospiti, degli operatori, delle attività di animazione e di fisioterapia previste.

Durante i primi giorni di presenza, gli operatori sanitari approfondiscono e valutano, anche attraverso l'uso di strumenti tecnici e scale di valutazione, le condizioni di salute dell'Ospite. Tali osservazioni sono volte a pianificare e programmare gli interventi utili al controllo continuo della salute dell'Ospite e al mantenimento delle autonomie funzionali. Parallelamente sono programmati gli interventi assistenziali a partire proprio dalle effettive risorse e dai reali bisogni dell'Ospite, nel rispetto delle abitudini della persona. Al fine di realizzare un piano assistenziale ed educativo realmente centrato sulla persona, il lavoro si basa principalmente sulla creazione di una relazione interpersonale significativa, attraverso la quale la persona viene incoraggiata, attraverso proposte mirate, allo sviluppo dell'autonomia personale ed alla promozione dell'ambito relazionale.

L'integrazione di tali interventi porta alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato che garantisce la presa in carico globale della persona.

DIMISSIONI

Qualora un Ospite venga dimesso per rientro al proprio domicilio oppure per trasferimento in altra struttura, il Medico di nucleo provvede al rilascio della lettera di dimissione, contenente indicazioni cliniche e valutazioni multidimensionali, al fine di fornire tutte le informazioni necessarie per rispondere adeguatamente alle future necessità assistenziali della persona.

La dimissione dell'Ospite avviene, in ogni caso, in forma accompagnata ed in collaborazione, se richiesti, con i servizi del territorio.

Le procedure per le dimissioni di un Ospite saranno determinate da specifici protocolli, stilati dalla Direzione Sanitaria, che potranno subire modifiche a seconda dei cambiamenti di eventuali situazioni epidemiologiche o di rischio, alle indicazioni dell'ATS e della Regione Lombardia.

GIORNATA TIPO

La giornata per l'Ospite inizia indicativamente alle ore 07.30 con la sveglia e le operazioni di igiene Personale e di sistemazione e pulizia ambienti.

Dalle ore 08.30 alle ore 09.15 viene servita la colazione.

Tra le ore 10.00 e le ore 11.30 sono pianificate le seguenti attività:

- educative e di socializzazione (lettura di quotidiani, attività ludico-ricreative o relazionali, ecc.)
- sanitarie e infermieristiche (visite mediche periodiche, somministrazione terapie, medicazioni, ecc.)
- fisioterapiche (individuali o di gruppo)
- igiene e cura della persona (pedicure, parrucchiere, ecc.)
- idratazione.

Alle ore 12.00 è previsto il pranzo e in seguito, chi lo desidera, può coricarsi nella propria stanza per un riposo pomeridiano.

Nel pomeriggio, a partire dalle ore 15.00 circa, riprendono le attività: assistenziali, educative, di socializzazione e fisioterapiche.

Dalle ore 18.00 viene servita la cena e dalle ore 20.00 gli Ospiti vengono assistiti per il riposo notturno.

ORARI VISITE ESTERNI

Le visite possono svolgersi tra le ore 8 e le ore 20 come da normativa vigente. Per facilitare il regolare svolgimento delle attività assistenziali suggeriamo di privilegiare le seguenti fasce orarie: dalle ore 9.30 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. La Direzione potrà accordare permessi speciali in momenti di particolare fragilità dell'Ospite

Le modalità di visita potranno subire modifiche a seconda dei cambiamenti di eventuali situazioni epidemiologiche o di rischio, delle indicazioni dell'ATS e della Regione Lombardia.

I SERVIZI OFFERTI

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come punto di riferimento ed elemento fondante dei servizi offerti. L'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo si svolge nell'ambito dell'équipe multidisciplinare composta dalle diverse figure professionali (medico, fisiokinesiterapista, animatore o educatore professionale, capo-sala, infermiere professionale, ausiliario socioassistenziale). I programmi individuali prevedono: valutazione iniziale multidimensionale volta a rilevare i deficit e le risorse dell'Ospite ed a valutarne i bisogni; definizione degli obiettivi; stesura di un piano assistenziale individuale; programma per l'attuazione dello stesso; verifica dei risultati; rivalutazione ed eventuale modifica di obiettivi e strategie. Sulla base del grado di disfunzionalità li piani di intervento mirano all'apprendimento, consolidamento o recupero di abilità nelle diverse aree quali l'igiene personale, la cura del proprio aspetto, l'alimentazione, la cura del proprio spazio di vita e degli effetti personali; al miglioramento della capacità relazionale e allo sviluppo, dove possibile, di abilità strumentali e sociali di diverso grado di complessità.

SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE

Il servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone anziane ospitate presso la Struttura. Le caratteristiche del servizio si riassumono in:

- valutazioni delle condizioni di salute psico-fisica dell'Ospite, sia all'ingresso che con periodicità programmata; registrazione sul fascicolo sanitario sociale con metodologia multidimensionale, somministrazione periodica di scale di valutazione geriatrica e scale mirate in casi particolari
- ricorso a consulenze interne medico specialistiche, sia programmate sia in casi di necessità: Allergologia, Fisiatria, Geriatria, Neurologia, Psichiatria
- ricorso ad indagini diagnostiche strumentali eseguibili all'interno: elettrocardiogramma, prelievi emato-chimici, monitoraggio valori pressori e glicemici
- rieducazione motoria e funzionale; dia-dinamica, elettro-stimolazioni, terapie fisiche; radar, ultrasuoni fissi, manuali ed in acqua, ionoforesi, TENS
- misure preventive per i potenziali problemi sanitari ed assistenziali connessi alla istituzionalizzazione, mediante la formazione permanente del personale di assistenza, attraverso revisione critica degli interventi programmati e finalizzati al potenziamento e mantenimento delle capacità residue
- attuazione dei piani di assistenza personalizzati (P.A.I.)
- verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali
- ricorso all'ospedalizzazione per le situazioni in fase acuta, in caso di inquadramento multidisciplinare o in qualsiasi altro caso si riveli necessario per fornire idonei interventi terapeutici all'Ospite
- colloqui dei Famigliari con i Medici e gli Operatori Sanitari.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La presenza in Istituto di un **medico** e di **infermieri** è assicurata **24 ore al giorno** per tutto il corso dell'anno.

In caso di necessità ed urgenze, il personale medico di turno effettuerà la chiamata per l'invio in Pronto Soccorso e/o il ricovero in struttura ospedaliera presente sul territorio cittadino.

La presenza di personale nelle 24 ore in struttura consente di intervenire tempestivamente anche in caso di emergenza organizzativa e gestionale.

Per le urgenze di tipo strutturale o tecnologico l'Ente ha stipulato contratti di manutenzione programmata con ditte esterne che, in caso di chiamata da parte del personale, possono intervenire in tempi brevissimi. La presenza di un gruppo di continuità elettrica garantisce l'erogazione dei servizi assistenziali in caso di black-out, fornendo energia per il funzionamento di luci di emergenza, ascensori, caldaie per il riscaldamento e la produzione di acqua calda sanitaria, ascensori, telefonia interna ed esterna, produzione di pasti, fognature.

SERVIZIO SOCIALE

Il servizio si pone come scopo prioritario quello di curare sia le relazioni interpersonali con gli Ospiti e i loro Famigliari, sia i rapporti con le istituzioni pubbliche e private e i servizi presenti sul territorio. È pertanto referente per i rapporti con gli uffici di protezione giuridica e i servizi sociali.

Nell'ambito dello scopo prioritario gli obiettivi da perseguire sono:

- Valutazione della situazione famigliare, ambientale, psico- sociale ed economica
- Accoglienza dei nuovi Ospiti
- Costruzione delle relazioni con i Famigliari degli Ospiti
- Integrazione e collaborazione con il servizio sanitario, di animazione e amministrativo.
- Gestione e cura dei rapporti con il personale.
- Mantenimento di rapporti con vari enti (ATS, INPS, Comune, ospedali, case di cura, centri di riabilitazione).

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Lo Psicologo / Psicoterapeuta effettua:

Per gli Ospiti:

- valutazione psicologica dell'Utente nel periodo seguente all'ingresso, finalizzata a rilevare la personalità, la situazione cognitiva ed affettivo-emotiva, le capacità comunicative e relazionali, i disturbi comportamentali
- Interventi di sostegno psicologico in casi segnalati
- Interventi di psicoterapia in casi segnalati.

Per gli Operatori:

- colloqui di supporto e supervisione
- incontri formativi a cadenza fissa per il personale ASA
- riunioni di équipe interdisciplinari mensili in ogni nucleo per favorire il confronto tra le differenti figure professionali e l'individuazione di interventi coordinati per favorire il benessere dei singoli Ospiti.

Per i Famigliari:

- incontri con l'équipe finalizzati alla valutazione dell'inserimento dell'Ospite
- assistenza psicologica ai Famigliari che la richiedono, attraverso un servizio di sostegno, consulenza ed assistenza.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione costituisce un significativo riferimento per gli Ospiti della RSA. Gli interventi sono finalizzati a:

- migliorare, attraverso attività personalizzate, la qualità della vita
- sostenere l'autonomia soggettiva e consapevolezza della scelta istituzionale
- valorizzare le capacità cognitive e relazionali
- favorire la socialità e i rapporti interpersonali all'interno dell'Istituzione
- consentire una partecipazione libera e personalizzata alle attività
- promuovere, dove è possibile, l'autodeterminazione degli Ospiti.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio di Medicina e Riabilitazione fisica offre all'interno della RSA una serie di prestazioni:

- Visite Mediche Fisiatriche, all'interno delle quali si programma anche il percorso riabilitativo per la prevenzione di ulteriori danni motori e/o riferibili ad aggravamenti di patologie preesistenti
- Rieducazioni motorie individuali di tipo ortopedico e di tipo neurologico
- Rieducazioni motorie di gruppo per il miglioramento delle funzioni neuro motorie e delle funzioni articolari degli Ospiti
- Trattamenti di Medicina Fisica.

Il servizio offerto rientra nelle specifiche delle strutture sociosanitarie nella fase di lunga assistenza, a differenza delle strutture di riabilitazione e cure intermedie che operano secondo i requisiti regionali in fase intensiva e/o estensiva.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. Attraverso la collaborazione del Responsabile Sanitario, di un consulente dietologo e del responsabile della cucina, viene elaborato il menù settimanale sulla base delle necessità caloriche, dei gusti degli Ospiti e delle stagioni.

A seconda delle necessità e sotto stretto controllo del personale sanitario, in relazione alle prescrizioni del piano di assistenza individuale, il menù viene personalizzato.

MENÙ TIPO

Colazione: latte, caffè, the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele.

Pranzo: un primo piatto del giorno tra due scelte (alternative fisse: riso in bianco, pastina, semolino) un secondo piatto del giorno tra due scelte (alternative fisse: hamburger, fettina di carne alla piastra, formaggio) contorno del giorno (alternative fisse: purè, insalata); frutta fresca o cotta.

Merenda: the con biscotti o yogurt o dessert.

Cena: primo piatto del giorno (alternative: semolino, riso in bianco, pastina) secondo piatto del giorno (alternative: bollito, affettato, formaggio) contorno del giorno (alternative: purè, insalata); frutta fresca o cotta.

SERVIZIO RISTORO

Distributori automatici, al piano terreno della struttura, forniscono agli Ospiti, ai Famigliari, ai visitatori e al personale la possibilità di gustare sia bevande calde o fredde, sia preparazioni dolci e salate.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

È a disposizione degli Ospiti un servizio lavanderia industriale (incluso nella retta) per la biancheria personale. Ogni capo di abbigliamento viene marcato a cura dell'Ente.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Al personale di assistenza viene affidata la pulizia di quanto è di stretta pertinenza dell'Ospite. I Servizi Generali si occupano delle aree comuni di nucleo e dell'Istituto.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici dal momento dell'ingresso nella Struttura (documentazione di entrata, contratto, cambio residenza, ecc.) e poi per tutta la permanenza all'interno della stessa.

Provvede a rilasciare, entro i termini previsti, su richiesta scritta degli utenti o di chi è fiscalmente autorizzato, la certificazione per le rette di degenza per le detrazioni/deduzioni fiscali nella dichiarazione annuale dei redditi.

Presso il Servizio Amministrativo è possibile richiedere copia del FaSAs e in generale della documentazione sociosanitaria personale. Il rilascio della documentazione sociosanitaria avviene su richiesta scritta dell'Ospite o di chi ne ha titolo. La copia viene rilasciata entro un massimo di 20 giorni dalla data di compilazione della richiesta previo pagamento di € 150,00 + iva per un tale di € 183,00.

Orari: dal lunedì al giovedì 8.30 – 12.30 e 13.30 – 17.00; venerdì 8.30 – 12.00.

RETTA GIORNALIERA

I servizi forniti da "La Piccola Casa del Rifugio" sono compresi nella retta giornaliera a carico dell'Ospite, che ammonta a:

- € 94,00 sistemazione in camera standard a due letti
- € 100,00 sistemazione in camera superior a due letti
- € 115,00 sistemazione in camera singola.

SERVIZI ALLA PERSONA NON COMPRESI NELLA RETTA

Le prestazioni del parrucchiere e del podologo sono rese su richiesta e sono a pagamento, salvo diverse convenzioni con Enti Pubblici.

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. per ospedalizzazioni, visite, diagnostica strumentale è a suo carico, ad eccezione delle urgenze sanitarie per le quali viene chiesto l'intervento del 118.

LA TUTELA DELL'OSPITE

In adempimento del D.lgs. 196/2003, la R.S.A. de "La Piccola Casa del Rifugio" garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale.

La Residenza riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana" che allega alla presente Carta dei Servizi.

Al momento dell'ingresso verrà consegnata all'Ospite la "Dichiarazione di consenso informato alla cura" che dovrà essere compilata e sottoscritta dall'Ospite e/o dal parente o dal tutore / amministratore di sostegno.

L'Ente fa riferimento ad un Codice Etico al fine di esprimere i principi ed i valori che ispirano la propria attività e al fine di prevenire eventuali comportamenti illeciti.

Ogni persona che, a qualsiasi titolo, operi all'interno della struttura è dotata di cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile, in cui sono riportati fotografia, nome, cognome e profilo professionale.

Norme antinfortunistiche, antincendio e sicurezza: a norma del D.Lgs. 81/08 e s.m.i, il personale de "La Piccola Casa del Rifugio" è addestrato per intervenire per la prevenzione dei rischi e per la sicurezza degli Ospiti

Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (U.A.R.P) – il Direttore Ospitalità, unitamente all'Assistente Sociale, sono i responsabili dell'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico che, al fine di garantire la qualità dei servizi assicura: informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; facilità di accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati; raccolta suggerimenti e informazioni; gestione e reclami e segnalazioni

STRUMENTI DI VERIFICA E MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'Ente ha previsto:

- la diffusione e raccolta di questionari di gradimento per la valutazione della soddisfazione degli Ospiti, con cadenza annuale e con restituzione dei dati emersi, sia agli operatori, in sede di riunione d'équipe, sia agli utenti/famigliari, esponendone copia nei nuclei della Residenza
- la pubblicazione della presente Carta dei Servizi quale strumento di informazione, con consegna a tutti i futuri utenti e a chi ne farà richiesta.

La Carta dei Servizi sarà inviata agli enti che esercitano forme di controllo o vigilanza sull'attività dell'Istituto e sarà messa a disposizione di patronati, sindacati ed associazioni degli utenti/ consumatori. In caso di modifiche alla Carta dei servizi, gli operatori de "La Piccola Casa del Rifugio" si adoperano per darne immediata comunicazione agli Ospiti, Famigliari e Amministratori di sostegno o Tutori attraverso comunicazioni scritte affisse alla bacheca collocata all'ingresso della struttura.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

"La Piccola Casa del Rifugio" a seguito della recente pandemia, al fine di tutelare la normalità:

- applica rigorose procedure igienico sanitarie per il controllo e la trasmissione virale
- incentiva e favorisce le vaccinazioni indicate dal piano sanitario nazionale per gli Ospiti fragili e di età superiore ai 65 anni e degli operatori effettuando parallelamente un'importante opera di sensibilizzazione
- pianifica le attività di animazione e/o educative con particolare attenzione alla relazione Ospite/Familiare, al coinvolgimento dei Familiari alla vita dell'Ospite dell'Ente, nonché alla vita sociale

FORMAZIONE

L'Ente si è dotato di un Piano Formativo per il triennio 2026 – 2028 che risulta articolato in due parti: Area Trasversale (Sicurezza sul Lavoro), Area Specialistica (sviluppo e/o aggiornamento delle competenze disciplinari delle professioni). Prosegue inoltre l'attività formativa sulla tematica della prevenzione delle malattie correlate all'assistenza e sui protocolli operativi conseguenti.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'Istituto è da sempre convenzionato con la Congregazione delle Suore della Carità di Santa Giovanna Antida Thouret (www.suoredellacarita.org). Le Sorelle abitano all'interno dell'Istituto e ricoprono ruoli di responsabilità nei nuclei con mansioni infermieristiche o socioeducative. Priorità della Comunità religiosa è l'attenzione verso le persone, anziane o disabili. Oltre al servizio professionale, le Suore assicurano assistenza umana e spirituale.

Un'attenzione particolare è data alla cura pastorale e liturgica in collaborazione con la Curia, che ne garantisce lo svolgimento nella Cappella dell'Istituto.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli Ospiti di altre confessioni, diverse da quella cristiana

cattolica, possono chiedere l'assistenza religiosa ad esponenti della propria fede.

VOLONTARIATO

Presso l'Istituto è attiva l'Associazione di Volontariato "Amici del Rifugio" OdV, regolarmente registrata al RUNTS.

L'Associazione, senza fini di lucro e con esclusive finalità di solidarietà sociale, accoglie i volontari della struttura che prestano la loro opera in modo costante e coordinato.

L'Associazione ha lo scopo di promuovere un volontariato di qualità all'interno de "La Piccola Casa del Rifugio", attraverso una serie di iniziative e momenti formativi volti ad accrescere il benessere degli Ospiti e a migliorare il loro ambiente di vita.

ALLEGATO 1): CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico- fisiche.

Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull' adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di: - istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) - agenzie di informazione e, più in generale, mass media; - famiglie e formazioni sociali. Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "**giustizia sociale**", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita
- il principio di "**solidarietà**", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona
- il principio di "**salute**", enunciato nell' articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere. - di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa
- di vivere con chi desidera
- di avere una vita di relazione
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
- di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisce il pieno rispetto della dignità umana.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale.

ALLEGATO 2) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ATS Milano
Città Metropolitana

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

ETA' DELL'OSPITE	.....anni			
SESSO	□ maschio	□ femmina		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	□ meno di 6 mesi	□ da 6 mesi a 2 anni	□ più di 2 anni	□ più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	□ ospite	□ familiare	Specificare: □ coniuge □ figlio/figlia □ nipote □ altro	
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ professionalità, chiarezza, e gentilezza del personale di portineria	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
◊ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
◊ cura dedicata all'igiene personale	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco

4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
◊ qualità dei pasti	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ quantità dei pasti	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ varietà nel menu	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ tipo di alimentazione?	□ normale	□ consistenza modificata	□ alimentazione enterale (PEG, sondino)	
5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
◊ orari apertura alle visite	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ orari pasti	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ orari sonno/veglia	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
7. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
◊ personale ausiliario	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ infermieri	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ personale medico	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ fisioterapisti	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ animatori	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
10. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco

11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	□ serena	□ malinconica		
◊ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
◊ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	□ sì	□ no		

NOTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio "troppo lungo", "superficiale", "non è stato indagato questo aspetto", ecc.).

ALLEGATO 3) MODULO SEGNALAZIONI E RECLAMI

La Residenza Sanitario-assistenziale per Anziani (RSA) assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati raccoglie suggerimenti e osservazioni gestisce reclami e segnalazioni

In caso di reclami o apprezzamenti potrete compilare il modulo predisposto e consegnarlo all'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico.

Entro il termine massimo di 10 giorni, dopo verifica della situazione segnalata, L'Ente provvederà a fornire un riscontro.

Pertanto, l'Ente garantisce la propria disponibilità ad ascoltare e a rispondere ad eventuali osservazioni e suggerimenti. È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla legge sulla tutela della privacy.

Si possono inviare comunicazioni anche attraverso altri canali:

per posta: RSA – La Piccola Casa del Rifugio - Via Antonini, 3 –20141 Milano

per e-mail: servizio.sociale@piccolacasadelrifugio.it

Vi ringraziamo per la gentile collaborazione.

~

MODULO DI LAMENTELA / APPREZZAMENTO

OSPITE Sig.ra / Sig:
Persona che fa la segnalazione:
Tipo di parentela o relazione con l'Ospite:
Descrizione dell'evento:

Firma:	Data: