Azienda Speciale di Servizi di Casalpusterlengo

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale
Centro Diurno Integrato
Servizi Socio Sanitari Territoriali
Servizi Sociali Territoriali
Medicina dello Sport
Farmacie Comunali

* Durante il periodo pandemico alcune delle informazioni e degli aspetti indicati nella presente carta dei servizi potrebbero subire modifiche in ottemperanza alle normative vigenti

Ultimo aggiornamento: 04/10/2021

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Con la stesura della Carta dei Servizi l'Azienda Speciale di Servizi di Casalpusterlengo intende aprire con il cittadino/utente un dialogo interattivo e costruttivo per la verifica della qualità dei servizi offerti, alla ricerca continua di quel miglioramento dei servizi in grado di dare esaurienti risposte al crescente bisogno sociale, di salute e di benessere complessivo.

L'attuale aggiornamento della Carta dei Servizi consente all'Azienda Speciale di far conoscere compiutamente la realtà della RSA e del CDI e dei servizi offerti da ASSC, descrivendo in modo dettagliato l'approccio assistenziale agli ospiti accolti in regime residenziale o semiresidenziale, che possono contare su un sostegno non solo alberghiero, ma anche sanitario e socio assistenziale, caratterizzato da prestazioni garantite da profili professionali qualificati e, con i Servizi Sociali e Socio Sanitari Territoriali e la Medicina dello Sport, illustrare anche quali servizi A.S.S.C. può garantire agli utenti residenti nel territorio.

Per i servizi farmaceutici la Carta dei Servizi manifesta il richiamo a obiettivi di costante qualità, cortesia, professionalità che riaffermano il ruolo e la peculiarità di questa realtà.

Questa carta ha lo scopo di aiutare i cittadini a conoscere e rendere più comprensibili i servizi aziendali, facilitarne l'accesso, garantire i diritti e definire i doveri ed i comportamenti da tenere.

Il documento è elaborato secondo le prescrizioni della legislazione nazionale e regionale di riferimento; esso impegna l'Azienda al possesso dei requisiti ed al rispetto delle regole di funzionamento descritti, in ossequio all'effettivo "orientamento alla qualità" che deve ispirare la stesura di ciascuna Carta dei servizi.

L'edizione integrale del documento è disponibile sul sito web aziendale www.assc.it, sul quale viene periodicamente aggiornata in relazione all'implementazione o al miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogati. La Carta dei Servizi, elaborata con il contributo di tutti operatori aziendali, è un documento dinamico e potrà essere suscettibile di variazioni e integrazioni, seguendo l'evoluzione organizzativa e funzionale dei servizi offerti.

Siamo pertanto anticipatamente grati a tutti coloro che vorranno dare suggerimenti e contributi che ci consentano di offrire risposte sempre più appropriate ai bisogni della persona e della famiglia di cui ci prendiamo cura.

Il Direttore Generale
Dott. Massimo Pezzini

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

IDENTITÁ

L'Azienda Speciale di Servizi di Casalpusterlengo (A.S.S.C.) è Ente Strumentale del Comune di Casalpusterlengo; originariamente nata come Municipalizzata, destinata alla gestione della sola Farmacia Comunale, a far data dal 30.12.2004, ha ricevuto in conferimento dall'Ente Locale anche la gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale (Casa di Riposo Angelica Vittadini Terzaghi) e dell'annesso Centro Diurno Integrato.
Statutariamente essa è destinata alla gestione di Servizi alla Persona ed alla Famiglia di tipo socio educativo e socio assistenziale nonché ad interventi di formazione, informazione, educazione sanitaria, medicina preventiva, igiene anche alimentare e profilassi.
Gli organi aziendali sono pubblicati e aggiornati sulla pagina web aziendale

Sono organi Aziendali:

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione	Mauro Soldati
Il Consiglio di Amministrazione	Simon Grasso Eleonora Cosimo Stefania Corona Tedesi Marco
Il Direttore Generale	Massimo Pezzini
Il Revisori dei Conti	Benzi Marisa

I SERVIZI ALLA PERSONA ANZIANA

L'A.S.S.C è Ente gestore dei seguenti servizi alla Persona Anziana:

- La Residenza Sanitaria Assistenziale "Angelica Vittadini Terzaghi", che accoglie 80 anziani non autosufficienti suddivisi fra 3 nuclei da 20 posti letto ed un nucleo Alzheimer da 20 posti letto.
- Il Centro Diurno Integrato, che ospita sino a n°40 anziani non autosufficienti.
- Servizi socio-sanitari Territoriali quali l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), Unità di Cure Palliative Domiciliari anche pediatriche (UCP-Dom), RSA Aperta, punti prelievi.
- Servizi Sociali Territoriali quali mensa domiciliare e assistenza domiciliare ad anziani.

PRINCIPI ISPIRATORI DEI SERVIZI ALLA PERSONA ANZIANA

A.S.S.C., nel contesto della rete dei servizi erogati alla propria utenza anziana, svolge la propria azione improntandola ai seguenti principi fondamentali, ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

Eguaglianza
Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, convinzione religiosa, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Imparzialità
I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Continuità
Viene assicurata la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare, l'A.S.S.C. adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In tali casi ci si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Partecipazione
Viene assicurata all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Diritto di scelta
Pur nel rispetto dei principi ispiratori ed organizzativi che regolano i servizi, ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia, con la salvaguardia, ove possibile, di tutti gli "spazi di autodeterminazione" al medesimo facenti capo, favorendone libertà di decisione nelle scelte della vita quotidiana.

Efficienza ed efficacia
Nell'erogazione dei servizi l'Ente mira a garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

L'A.S.S.C., per i servizi della terza età da essa gestiti, recepisce e fa propria la Carta dei Diritti dell'Anziano, approvata con d.g.r. 7435/2001; essa viene riportata nel presente documento, in piena condivisione delle linee ispiratrici e dei suoi contenuti.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA ex D.G.R. 7435/14.12.2001

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,

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

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 dell'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 e al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.
La persona ha il diritto, la società e le Istituzioni hanno il dovere:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- Di vivere con chi desidera.
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- Di avere una vita di relazione.
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di fornire a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

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

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

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.
È 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 in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

I SERVIZI ALLA PERSONA FRAGILE, DISABILE, MINORE

L'A.S.S.C. è Ente gestore anche dei seguenti servizi di natura sociale a livello territoriale:

- Servizio sociale professionale
- Assistenza domiciliare anziani
- Trasporto disabili
- Mensa domiciliare
- Competenze amministrative in materia di disabilità per i servizi diurni
- Tutela minori (penale, minori stranieri non accompagnati, affidi)
- Assistenza domiciliare minori e Spazio Neutro
- Assistenza Educativa Scolastica

PRINCIPI ISPIRATORI dell'Ente e degli operatori dedicati ai servizi sono:

Accettazione

Il rispetto verso la persona umana in quanto tale è legato al principio di accettazione di ogni persona per quello che è. Nel momento in cui si stabilisce un primo contatto con l'utente-cliente, infatti, è necessario non esprimere giudizi di valore in merito alla situazione che l'individuo si ritrova ad affrontare ma essere disponibili all'ascolto e alla comprensione.

Personalizzazione e Individuazione degli Interventi

L'unicità e la soggettività di ciascun utente-cliente deve essere riconosciuta per effettuare un intervento adatto al soggetto. Le azioni devono essere rivolte ad un soggetto che ha un pensiero, una sensibilità, delle emozioni e delle potenzialità proprie dalle quali non si può assolutamente prescindere nel momento dell'intervento, che anzi sarà costruito proprio tenendo conto della specificità delle persone cui si riferisce.

Rispetto e promozione della Globalità della Persona

La persona deve essere accolta come "unica e distinta da altre analoghe situazioni" e deve essere collocata "entro il suo contesto di vita, di relazione e di ambiente". La persona vive all'interno di una fitta rete di relazioni tra diversi sistemi e che è in stretto contatto con concetti di interdipendenza e continuità. Il compito è quello di cercare di ricostruire tali legami per ricomporre prima di tutto l'unitarietà della persona.

Autodeterminazione

È "l'atto secondo cui l'uomo si determina secondo la propria legge: espressione della libertà positiva dell'uomo, e quindi della responsabilità e imputabilità di ogni suo volere e azione". Tale principio dovrà essere presente in ogni momento del processo d'aiuto e in ogni relazione instaurata. L'utente-cliente, una volta consapevole delle proprie risorse è l'attore attivo nel proprio progetto personale per liberarsi dal

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

bisogno.

Rispetto e Promozione dell'Uguaglianza

Deriva dal valore per il quale ogni uomo è uguale ad un altro in quanto a dignità e a godimento dei diritti fondamentali.

Riservatezza e/o Privacy e Segreto Professionale

Sono diritto dell'utente-cliente e dovere degli operatori. Si tratta di trattare con riservatezza "le informazioni e i dati riguardanti" gli utenti-clienti e ricevere l'esplicito consenso degli interessati, o dei loro legali rappresentanti, ad eccezione dei casi previsti dalla legge per l'uso o per la trasmissione di questi.

I SERVIZI FARMACEUTICI

A.S.S.C. gestisce anche la FARMACIA COMUNALE 1 sita in Via Gramsci 2 e la FARMACIA COMUNALE 2 sita in via Fleming 1 (presso l'ASST), a Casalpusterlengo.

PRINCIPI ISPIRATORI DEI SERVIZI FARMACEUTICI

L'azione dei farmacisti si basa sul rispetto dei seguenti principi.

Efficacia

Intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette d'assunzione.

Efficienza

I farmacisti operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino. Inoltre, si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie, per verificare il corretto uso e successivo smaltimento dei farmaci scaduti.

Eguaglianza

Essa si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore. Quindi i farmacisti operano affinché tutti i cittadini abbiano a comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute.

Cortesia

Rappresenta la ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

Valutazione e miglioramento della qualità

Sono intese come lo sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati.

Imparzialità

È la capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse "di parte" finalizzato ad obiettivi diversi dal

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

recupero o dal mantenimento della salute.

Continuità

I farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.

Trasparenza

Intesa come lo sforzo degli operatori di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

Riservatezza

Il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto né, tantomeno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, ha usufruito. Può rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

L'utente dei servizi alla persona ed alla famiglia erogati da A.S.S.C. ha il diritto di esigere dall'Ente le prestazioni, i requisiti ed il rispetto delle regole di funzionamento descritti nel presente documento, fatta salva la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami, da esporre utilizzando gli appositi moduli, disponibili presso i servizi.

Nell'approccio ai servizi erogati debbono essere rispettati, da parte dei cittadini, i doveri e le norme della civile convivenza. È fondamentale, da parte dell'utenza, diretta ed indiretta, la volontà di collaborare con gli operatori aziendali nell'osservanza delle regole e delle norme che disciplinano ciascun servizio.

Si informa inoltre (come già precisato anche nella "Carta dei diritti della persona anziana") l'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari che è possibile chiedere l'intervento del difensore civico territoriale in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità; si informa infine della possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio Tutela della ATS territoriale.

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

INDICE

1. La Residenza Sanitaria Assistenziale
2. Il Centro Diurno Integrato
3. I Servizi socio sanitari Territoriali
    - ADI
    - UCP-Dom
    - RSA APERTA
    - PUNTI PRELIEVI
    - PRELIEVI DOMICILIARI A PAGAMENTO
4. Il sistema di valutazione della qualità
5. I Servizi Sociali Territoriali (anziani, disabili, minori)
6. Medicina dello Sport
7. Le Farmacie Comunali 1 e 2
8. Allegati
    - Tariffe rette RSA e CDI
    - Modulo reclami (fac simile)
    - Customer utenti/familiari (RSA, CDI, ADI, UCP-Dom)
    - Procedura Lista d'Attesa (RSA, CDI)

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

1. BREVI CENNI STORICI

La Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani "Angelica Vittadini Terzaghi" trae origine dalla fusione tra:

a) il "Ricovero di mendicità" fondato per disposizione di ultime volontà dell'Ing. Luigi Dr. Cesaris fu Giovanni; dell'Ospizio Rovida Maria Giuditta ved. Dragoni;
b) e il Ricovero "Angelica Vittadini Terzaghi" fondato dal Cav. Uff. Giovanni Vittadini per onorare la memoria della Madre signora Angelica Vittadini Terzaghi.

I predetti istituti con R.D. 31 agosto 1933 furono rispettivamente eretti in Ente morale e vennero fusi in un unico Ente con la denominazione di Ricovero "Angelica Vittadini Terzaghi".
La RSA è stata trasferita al Comune di Casalpusterlengo con Decreto Presidente Regione Lombardia N. 14/84/ASS. del 10 gennaio 1984 (ex art. 4 - primo comma - L.R. 28/12/81 n. 72).
Dal 31.12.2004 la RSA è stata conferita dal Comune all'Azienda Speciale di Servizi (A.S.S.C.) che ne è tuttora Ente Gestore.
Dall'anno 2009 si trasferisce dalla storica sede di Piazza Cappuccini 4 a Casalpusterlengo al nuovo complesso di Via Fleming, realizzato nel rispetto della normativa regionale di riferimento (D.G.R. 7435/2001).

2. LOCALIZZAZIONE/RECAPITI

La R.S.A. è ubicata in via Fleming 2-4 a Casalpusterlengo; per coloro che arrivano

a. da Lodi, percorrere la via Emilia e, superato il cimitero di Casalpusterlengo, girare a destra alla rotonda e al secondo semaforo, girare nuovamente a sinistra;
b. da Piacenza, percorrere la via Emilia e, alla rotonda d'ingresso in città, girare a sinistra alla rotonda e, al secondo semaforo, girare nuovamente a sinistra;
c. dal Casello autostradale (Casalpusterlengo – Ospedaletto), percorrere la via Mantovana e, al secondo semaforo, girare a destra.

Percorrendo tale direttrice si arriva all'Ospedale di Casalpusterlengo (seguire eventualmente le indicazioni per tale struttura), di fronte al quale è posta la RSA.

I recapiti sono i seguenti:

Telefono:	0377 - 7710
Indirizzo Mail:	info@assc.it
Internet:	www.assc.it

3. MISSIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

La R.S.A. "Angelica Vittadini Terzaghi" è un Servizio Sanitario Assistenziale che si propone di garantire un'elevata qualità di vita per gli anziani Ospiti mediante:

- cura della salute psico-fisica dell'anziano e delle sue relazioni socio-affettive;
- sviluppo delle capacità funzionali residue mediante prestazioni socio sanitarie qualificate e stimolazioni motorie, affettive, intellettive, espressive e sensoriali;
- approccio globale alla persona con interventi mirati.
- ricorso al ricovero in struttura, quando non siano possibili interventi alternativi.

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

4. A CHI SI RIVOLGE

La R.S.A. "Angelica Vittadini Terzaghi" è un Servizio Sanitario Assistenziale che accoglie 80 anziani NON AUTOSUFFICIENTI in regime di accreditamento; nello specifico i posti sono così distribuiti:

a. 20 Alzheimer
b. 42 accreditati e contrattualizzati
c. 18 accreditati e non contrattualizzati

La presa in carico della persona in lista d'attesa è sempre subordinata a una valutazione clinica da parte della direzione sanitaria.

5. AMMISSIONI, ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

Per l'accoglimento in R.S.A. è necessaria la compilazione di apposita domanda che può essere ritirata in struttura o scaricata dal sito internet aziendale www.assc.it. e poi riconsegnata compilata in una qualsiasi delle R.S.A. accreditate del lodigiano. Con un unico modulo si può chiedere l'inserimento nelle liste d'attesa di più strutture prescelte. I cittadini che necessitano di orientamento o di comprendere quale servizio sociosanitario possa rispondere più appropriatamente al loro bisogno possono rivolgersi all'Ufficio Accoglienza Ascolto Accompagnamento dell'ASST di Lodi.
Si precisa che per qualunque attività e procedura preliminare alla presa in carico dell'utente non verrà ovviamente richiesto alcun corrispettivo.
L'ammissione presso la R.S.A. "A. Vittadini Terzaghi" avviene sulla base di criteri che vengono delineati con precisione nell'allegato a questo documento **(SG-ASSC PC 22 Procedura per la gestione della lista d'attesa RSA e CDI**).

Le modalità di accoglienza di un nuovo ospite prevedono:

- verifica da parte del direttore sanitario della documentazione clinica presentata congiuntamente alla domanda di ammissione (modulistica unica per tutte le RSA Lodigiane) e prima indicazione di eventuale idoneità all'inserimento in struttura;
- incontro multidisciplinare e compilazione delle schede valutative di ammissione da parte dell'equipe socio-sanitaria in presenza dell'utente stesso e dei familiari o Legali Rappresentanti, al termine del quale si stabilisce la definitiva idoneità del servizio per le problematiche dell'ospite e l'infermiere redige in questa sede il PAI Provvisorio Assistenziale;
- visita accompagnata al centro con la descrizione dell'articolazione giornaliera e la presentazione agli operatori e agli altri ospiti del centro.

Entro 7 giorni stesura del PAI provvisorio poi entro i 30 giorni dall'ingresso stesura del Progetto Individuale (P. I.) e del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) definitivi.
La dimissione di un ospite può avvenire:

a. per scelta dell'anziano in accordo con i suoi familiari (rientro al domicilio o trasferimento presso altra RSA o altra tipologia di posto letto);
b. per decesso dell'ospite stesso;
c. in caso di prolungata insolvenza e di mancato adempimento degli obblighi contrattuali;
d. per assenza dell'ospite superiore a 60 giorni
e. sopraggiunte malattie o altre cause che, a giudizio della Direzione Sanitaria, rendano incompatibile la permanenza in RSA per comportamento non corretto dell'ospite:
    - atteggiamento scorretto ed irriguardoso nei confronti del personale della RSA
    - litigio o rissa tra ospiti

- ubriachezza
- episodi singoli o ripetuti di allontanamento dalla struttura senza regolare permesso.

Il rientro al domicilio impone al familiare o all'ospite stesso di recarsi presso la propria ASST di residenza per la riassegnazione di un Medico di Base.
Resta inteso che in caso di dimissione dal servizio i referenti della struttura forniscono alla famiglia le informazioni utili ad individuare i servizi, sia domiciliari che non, quale miglior risposta per la successiva gestione dell'anziano. Inoltre, in tutti i casi in cui l'ospite viene dimesso dalla struttura allo stesso e ai familiari viene rilasciata una lettera di dimissione riportante lo stato di salute dell'ospite e la terapia in atto, i trattamenti effettuati nel ricovero, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

6. PERSONALE E PRESTAZIONI OFFERTE

Presso la R.S.A. operano le seguenti figure professionali:

Profilo
Responsabile RSA
Direttore sanitario – medico specialista in Geriatria
Medico
Infermiere
Fisioterapista
Animatore/Educatore
Educatore motorio
ASA/OSS
Medico neurologo
Assistente sociale
Dietista
Psicologo
Personale addetto al guardaroba e lavanderia

FIGURE SANITARIE, quali il Direttore Sanitario, i Medici, Medici Specialistici, il Responsabile del servizio, gli Infermieri e i Fisioterapisti. Le prestazioni erogate attengono ai relativi profili professionali, con particolare attenzione alle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative, alle diagnosi, alle terapie, alla verifica circa la correttezza dell'igiene ambientale ed alla supervisione del personale di reparto.

FIGURE SOCIALI E SOCIO SANITARIE, quali il Coordinatore Sociale (Assistente Sociale), l'Animatore Sociale, l'Educatore, l'Educatore Motorio, gli Operatori Socio Sanitari e gli Ausiliari Socio Assistenziali erogano prestazioni che spaziano dall'attività di supporto al Personale Infermieristico da parte degli O.S.S., alle prestazioni socio assistenziali a confine tra l'area sanitaria e quella sociale del Personale Ausiliario, alla promozione di varie attività espressive individuali e di gruppo attivate.

FIGURE CONSULENZIALI, quali Psicologo, Dietista e Medico neurologo e Palliativista assicurano prestazioni specialistiche in base alle esigenze degli ospiti.

FIGURE DI SUPPORTO PER SERVIZI VARI, sono l'addetto al guardaroba e lavanderia, il personale addetto servizio pulizie, la parrucchiera, l'esperta in podocuria, il manutentore.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

FIGURE AMMINISTRATIVO/GESTIONALI, quali il Direttore, gli Istruttori e collaboratori amministrativi, cui competono tutti gli aspetti di natura amministrativa e gestionale.

Ogni profilo professionale operante in reparto indossa una divisa con un tratto distintivo al fine di una immediata riconoscibilità; all'ingresso di ogni nucleo è affissa una legenda per consentire il riconoscimento delle varie figure.

7. GIORNATA E MENÚ TIPO

La GIORNATA TIPO presso la Casa di Riposo è indicativamente articolata come segue:

Fasce orarie	Attività proposte / programmate
6.15 - 7.00	Inizio della sveglia, igiene mattutina e preparazione alla colazione, disallettamento.
7.30 - 9.00	Colazione e somministrazione terapia
9.00 - 12.00	Termine igiene e disallettamento (bagni) Animazione di gruppo o individuale con laboratori e progetti vari Fisioterapia Terapia occupazionale
11.30 - 13.00	Preparazione al pranzo e trasferimento in sala da pranzo, pranzo e somministrazione terapia
13.00 - 14.00	Riposo Momento libero – TV
14.00 - 15.00	Igiene ospiti con mobilizzazione (bagni)
14.00 - 17.00	Fisioterapia Animazione di gruppo o individuale con laboratori e progetti vari Merenda/Idratazioni
17.30 - 19.00	Preparazione alla cena e trasferimento in sala da pranzo, cena e somministrazione della terapia
19.00 - 22.00	Somministrazione terapia Momento libero –TV Preparazione al riposo notturno con igiene e allettamento

Il menù per gli ospiti è suddiviso tra estivo ed invernale ed è ulteriormente suddiviso in quattro settimane. Ciascuno dei menù è autorizzato dalla Direzione Sanitaria ed elaborato/aggiornato annualmente. I menù sono elaborati tenendo conto di utilizzare preferibilmente frutta e verdura di stagione e favorendo le preparazioni al forno (secco o vapore), cibi ricchi di fibre e pane a basso contenuto di sale.
Nei menù sono contenuti cibi della tradizione lodigiana, piacentina, milanese ma soprattutto della storia contadina tipica di questo territorio. Sapori e gusti che aiutano a mantenere continuità con la comunità e la memoria del quotidiano per i nostri ospiti.
Il menù giornaliero tipo è suddiviso in primo piatto, secondo, contorno, frutta e caffè.
In alternativa al primo e secondo del giorno vi sono sempre due opzioni tra cui scegliere; la frutta

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

può essere sostituita con yogurt, mousse di frutta, budini.
La cucina aziendale, se necessario, prepara diete speciali per persone con intolleranze certificate, diete specialistiche, ecc. grazie alla presenza di una consulente in dietologia.
La giornata alimentare prevede: Colazione - Idratazione alle ore 10:00 circa - Pranzo - Merenda - Cena - Camomilla serale per chi la desidera.
Alla carta dei servizi viene allegato il menù della stagione corrispondente alla data in cui viene aggiornata, in quanto ad ogni stagionalità il menù viene modificato.

8. SERVIZI OFFERTI E RETTA A CARICO DEGLI UTENTI

La R.S.A. è struttura a ciclo residenziale continuativo e in tal senso offre un servizio di ospitalità a lungo termine. Le rette giornaliere di ricovero sono annualmente approvate dall'Amministrazione Comunale su proposta del C.D.A. dell'Azienda; la tariffa giornaliera è consultabile nell'allegato prospetto, annualmente aggiornato, oltre che sul sito internet.
A questi importi vengono garantite le seguenti prestazioni:

- assistenza medica generica e specialistica (geriatra-neurologo);
- fornitura farmaci, ausili per incontinenti ed attrezzature antidecubito;
- assistenza infermieristica e di coordinamento;
- assistenza di base, igiene e cura della persona (comprensivi di taglio unghie mani-piedi, shampoo e piega non professionale);
- supporto sociale e Case management (supporto ai familiari o direttamente all'Ospite per pratiche varie e orientamento socio-giuridico);
- riabilitazione e fisioterapia;
- terapia occupazionale;
- interventi socio-educativo-animativi;
- interventi di educazione motoria;
- piani assistenziali individualizzati;
- servizio ristorazione comprendente colazione, pranzo, merenda e cena;
- servizio lavanderia biancheria ospite, con etichettatura dei capi da parte dell'azienda fino ad un max di 100 pezzi, oltre ai quali non verrà accettato alcun capo se non per integrazione e sostituzione di indumenti logori, etc;
- servizio trasporti in ambulanza da/per gli Ospedali della zona (preferibilmente accompagnati anche da un familiare).

Non sono compresi nell'importo della retta giornaliera:

- prestazioni medico specialistiche erogate presso le strutture Ospedaliere in regime privato su richiesta del familiare;
- trasporti in ambulanza per l'ingresso in R.S.A. e la dimissione, per visite specialistiche fissate dai familiari, per visita di accertamento dell'invalidità o per accompagnamento alla convocazione in tribunale per nomina Amministratore di sostegno (ADS) o Tutore;
- erogazione bibite da macchine distributrici;
- interventi di podocuria;
- interventi di parrucchiera uomo/donna (taglio e piega) (servizio incluso per gli ospiti in regime di Solvenza – Posti Letto non Contrattualizzati).

Non sono incluse nella retta e non sono garantite dall'Ente le procedure miranti il riconoscimento della pensione di accompagnamento (trasporto, pratica amministrativa-sanitaria, ecc.).

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Annualmente, ai sensi della D.G.R. 26316/97, viene rilasciata agli ospiti la certificazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.
Per la tariffa giornaliera si veda l'ultima pagina della Carta dei Servizi.

In caso di necessità è possibile richiedere copia del FASAS (cartella clinica e socio-assistenziale) con modulo prestampato, da ritirare all'ufficio URP dell'Ente. Il rilascio della copia del FASAS avverrà in busta chiusa a cura dell'ufficio URP stesso ed entro 7 giorni al costo di 20 euro.
L'ospite ha diritto ad esporre reclami, vedasi procedura reclami allegata alla presente, che saranno sollecitamente esaminati, e a essere informato sugli esiti degli stessi con le modalità previste dalla procedura interna SG-ASSC IO 12 "Gestione Reclami".

9. ORARI DI APERTURA – MODALITÀ ED ORARI PER VISITE GUIDATE

La struttura è sempre aperta nella fascia oraria 08:00/20:00. È però preferibile non accedere ai nuclei per non intralciare le ordinarie attività assistenziali nelle seguenti fasce, più delicate e impegnative:

MATTINO: fino alle 9:00
PRANZO: 11:30 - 12:30
CENA: 17:30 - 18:30

In caso invece si desiderasse dare assistenza durante i pasti o accedere fuori dall'orario di apertura (20:00 – 8:00) è necessario segnalarlo alla responsabile di struttura che, a seguito di autorizzazione da parte della direzione sanitaria, farà sottoscrivere apposito modulo di permesso nominale.
Gli orari di tutti gli operatori sanitari e sociali della struttura sono affissi nella bacheca di ogni nucleo; è comunque preferibile fissare telefonicamente un preventivo appuntamento.
Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 9:00 12:30 – 14:00 17:00; come per gli altri operatori è sempre preferibile, se possibile, concordare un appuntamento o dare preavviso anche per evitare di non trovare presente in struttura quel giorno l'operatore desiderato o dover effettuare lunghe attese.
Le visite guidate dell'Unità di offerta (RSA) possono essere effettuate con la responsabile del servizio o suo delegato previo appuntamento.

10. CONTINUITÁ ASSISTENZIALE

In ottemperanza a quanto prescritto dalla Dgr.2569 del 31.10.2014 l'ASSC "garantisce la continuità assistenziale in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza trattata e ai diversi regimi assistenziali (residenziale, semiresidenziale, domiciliare), in casi di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici) secondo procedura interna SG ASSC PC 21. In caso di trasferimento, mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nella propria struttura". Continuità significa "mancanza di interruzioni nello spazio, nel tempo o nell'attività svolta" che associata alla parola assistenziale comporta e definisce la prosecuzione del processo di presa in carico della cura della persona nella sua globalità.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

1. BREVI CENNI STORICI

Il Centro Diurno Integrato nasce nel 1992, nell'ambito delle Politiche per anziani avviate dal Comune di Casalpusterlengo, sensibile ai cambiamenti nell'approccio alla problematica anziana, in relazione al mutare di fattori sociali, ambientali, culturali e legislativi.
Constatando infatti i seguenti eventi

- contrazione delle famiglie con minori disponibilità di persone da adibire alla cura e alla gestione dell'anziano inserito in famiglia
- minore disponibilità di tempo delle donne, storicamente adibite alla cura dei componenti della famiglia in stato di bisogno assistenziale
- minor disponibilità del contesto ambientale a contribuire al processo di aiuto e di sostegno all'anziano fragile

il Comune avviava, presso la R.S.A., una prima esperienza di Centro Diurno Integrato. Essa trovava poi consolidamento con l'avvio nel 1999 della nuova struttura, sempre attigua alla R.S.A., in P.za Cappuccini 2.
Dal 31.12.2004 il C.D.I. è stato trasferito, insieme alla R.S.A., dal Comune all'Azienda Speciale di Servizi (A.S.S.C.) che ne è tuttora Ente Gestore.
Dall'anno 2009 si trasferisce dalla sede di Piazza Cappuccini 2 a Casalpusterlengo al nuovo complesso di via Fleming 2, realizzato nel rispetto della normativa regionale di riferimento (D.G.R. 8494/2002).

2. LOCALIZZAZIONE / RECAPITI

Il C.D.I. si trova in via Fleming 2-4 a Casalpusterlengo; per coloro che arrivano

a. da Lodi, percorrere la via Emilia e, superato il cimitero di Casalpusterlengo, girare a destra alla rotonda e al secondo semaforo, girare nuovamente a sinistra;
b. da Piacenza, percorrere la via Emilia e, alla rotonda d'ingresso in città, girare a sinistra alla rotonda e, al secondo semaforo, girare nuovamente a sinistra;
c. dal Casello autostradale (Casalpusterlengo – Ospedaletto), percorrere la via Mantovana e, al secondo semaforo, girare a destra.

Percorrendo tale direttrice si arriva all'Ospedale di Casalpusterlengo (seguire eventualmente le indicazioni per tale struttura), di fronte al quale è posto il complesso.

I recapiti sono i seguenti:

Telefono:	0377 - 7710
Indirizzo Mail:	info@assc.it
Internet:	www.assc.it

3. MISSIONE E FINALITÁ

Il Centro Diurno Integrato è un servizio di natura socio-assistenziale e sanitaria che si colloca, all'interno del processo assistenziale, in una fase intermedia fra i servizi domiciliari e la struttura di tipo residenziale.
Al CDI si ricorre quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire, con una adeguata intensità e continuità, la gestione dell'anziano non autosufficiente, risultando inadeguati anche a sostenere il nucleo familiare o la rete solidale dell'anziano stesso.

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Obiettivo generale è quello di garantire alle famiglie e ai caregivers/familiari dell'anziano un concreto sollievo diurno dal carico assistenziale, un controllo professionale e un quotidiano benessere complessivo della persona offrendo adeguati interventi sanitari, riabilitativi e socio-assistenziali.

Infine il C.D.I. si pone i seguenti ulteriori obiettivi:

- Offrire all'anziano un sostegno alla vita relazionale, stimolarne la socialità, formulare proposte di animazione ed intrattenimento.
- Contribuire a migliorare la qualità di vita degli anziani che lo frequentano attraverso l'attenzione ai bisogni specifici individuali e collettivi.
- Mantenere le capacità funzionali e cognitive dei propri ospiti mediante interventi mirati di tipo socio- sanitario-assistenziale.
- Disincentivare il ricorso alla struttura residenziale, evitando in tal modo il rischio di istituzionalizzazione, e mantenere l'anziano il più a lungo possibile nel proprio ambiente di vita.

4. A CHI SI RIVOLGE

Il C.D.I. aziendale ospita n° 40 anziani non autosufficienti, dai diversificati livelli di disabilità, purché in grado di essere trasportati e rispondenti alle caratteristiche sottoelencate:

- Anziani di età superiore ai sessantacinque anni.
- Persone al di sotto dei 65 anni con patologie per quali sia stato indicato il Centro come risposta assistenziale idonea al caso.
- Persone affette da patologie diverse di tipo cronico-degenerativo.
- Anziani affetti da forme di demenza purché senza disturbi comportamentali tali da compromettere il proprio benessere ed il normale funzionamento delle attività previste quotidianamente a favore degli ospiti del Centro.
- Anziani soli, sebbene con discreta autonomia, ma con elevato rischio di esclusione sociale ed emarginazione dalle cure.

Non possono essere accolti al C.D.I.:

- Persone totalmente autosufficienti.
- Persone con elevate esigenze clinico – assistenziali.
- Persone con problematiche psichiatriche attive tali da compromettere la vita di comunità.
- Persone affette da demenza con disturbi comportamentali tali da compromettere la vita di comunità.

5. L'AMMISSIONE E LA DIMISSIONE

Per frequentare il C.D.I. è necessario richiedere un appuntamento al Responsabile del servizio per un colloquio di prima analisi della situazione e di valutazione dell'idoneità del servizio alle necessità dell'Utente. In seguito, sarà necessario presentare una domanda su modulo apposito che il Responsabile fornisce. La domanda subirà un ultimo vaglia della Direzione Sanitaria per poter essere inserita in lista di attesa. Si richiede la documentazione sanitaria necessaria per verificare che per l'utente interessato sia appropriata l'ammissione al C.D.I., secondo quanto indicato nel modello di domanda appositamente predisposto.

Si precisa che per qualunque attività e procedura preliminare alla presa in carico dell'utente non verrà ovviamente richiesto alcun corrispettivo.

L'ammissione presso il CDI "Girasole" avviene sulla base di criteri che vengono delineati con precisione nell'allegato a questo documento (SG-ASSC PC 22 Procedura per la gestione della lista d'attesa RSA e CDI).

Le modalità di accoglienza di un nuovo ospite prevedono:

- colloquio con l'Assistente Sociale, coordinatore del servizio, al fine di stendere un'iniziale analisi dei bisogni ed effettuare una prima valutazione di idoneità del servizio alle problematiche dell'ospite;
- vaglia della documentazione clinica da parte della direzione sanitaria;
- incontro multidisciplinare e compilazione delle schede valutative di ammissione da parte dell'equipe socio-sanitaria in presenza dell'utente stesso e dei familiari o Legali Rappresentanti, al termine del quale si stabilisce la definitiva idoneità del servizio per le problematiche dell'ospite e l'infermiere redige in questa sede il PAI Provvisorio Assistenziale;
- visita accompagnata al centro con la descrizione dell'articolazione giornaliera e la presentazione agli operatori e agli altri ospiti;
- entro 7 giorni stesura del PAI provvisorio, poi entro 30 giorni dall'ingresso stesura del Progetto Individuale (P. I.) e del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) definitivi.

La dimissione di un ospite può avvenire, dopo sottoscrizione di opportuna modulistica, per:

1. scelta dell'anziano in accordo con i suoi familiari;
2. incompatibilità del servizio con le problematiche dell'ospite;
3. prolungata insolvenza e mancato adempimento degli obblighi contrattuali;
4. assenza dell'ospite superiore a 15 giorni.

Resta inteso che in caso di dimissione dal servizio i referenti del centro forniscono alla famiglia le informazioni utili ad individuare i servizi, sia domiciliari che non, quale miglior risposta per la successiva gestione dell'anziano.
Inoltre, in tutti i casi in cui l'ospite viene dimesso dalla struttura, allo stesso e ai familiari, viene rilasciata una lettera di dimissione riportante lo stato di salute dell'ospite e la terapia in atto, i trattamenti effettuati nel ricovero, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

6. PERSONALE E PRESTAZIONI OFFERTE

Presso il C.D.I. operano le seguenti figure professionali:

Profilo professionale
Responsabile di servizio (assistente sociale)
Direttore sanitario (in comune con R.S.A.) – medico specialista in Geriatria
Medico
Infermiere
Fisioterapista
Animatore/Educatore
ASA/OSS
Dietista/Dietologo consulente
Psicologo consulente
Medico neurologo consulente

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

- FIGURE SANITARIE, quali il Direttore Sanitario, lo specialista in geriatria, i Medici, gli Infermieri e i Fisioterapisti, erogano prestazioni che attengono ai relativi profili professionali, con particolare attenzione alle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative, alle diagnosi, alle terapie, alla verifica circa la correttezza dell'igiene ambientale ed alla supervisione del personale di reparto.
- FIGURE SOCIALI E SOCIO SANITARIE, quali l'Assistente Sociale Responsabile CDI, l'Animatore/Educatore, gli Operatori Socio Sanitari e gli Ausiliari Socio Assistenziali erogano prestazioni che spaziano dall'attività di supporto al Personale Infermieristico da parte degli O.S.S., alle prestazioni socio-assistenziali a confine tra l'area sanitaria e quella sociale del Personale Ausiliario, alla promozione di varie attività espressive individuali e di gruppo.
- FIGURE CONSULENZIALI, quali Psicologo, Dietista/dietologo e Medico neurologo assicurano prestazioni specialistiche in base alle esigenze degli ospiti.
- FIGURE DI SUPPORTO PER SERVIZI VARI, sono l'addetto al guardaroba e lavanderia, il personale addetto al servizio pulizie, la parrucchiera, l'esperta in podocuria, il manutentore e gli autisti.
- FIGURE AMMINISTRATIVO/GESTIONALI, quali il Direttore, gli Istruttori e collaboratori amministrativi, cui competono tutti gli aspetti di natura amministrativa e gestionale.

Ogni profilo professionale operante in reparto indossa una divisa con un tratto distintivo al fine di una immediata riconoscibilità; all'ingresso di ogni nucleo è affissa una legenda per consentire tale riconoscimento delle varie figure.

7. GIORNATA E MENÚ TIPO

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al sabato nella fascia oraria 8:00-19:30 e in alcune festività dell'anno preventivamente comunicate ai familiari e ai sig.ri ospiti del servizio.
All'interno del suddetto orario e sulla base delle presenze del personale si snodano indicativamente le diverse attività con il seguente ordine:

Fasce orarie	**Attività**
ore 8.00 – 11.30	Arrivo al centro Cambio presidi assorbenti e attività igienica programmata Bagni individuali programmati Attività animative Idratazione
ore 11.30 – 13.00	Somministrazione terapie ed assistenza infermieristica Preparazione al pranzo (accompagnamento in bagno e sistemazione sala) Pranzo Preparazione al riposo pomeridiano

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ore 13.00 – 17.00	Riposo Momento libero (lettura individuale, giochi di carte, ecc.) Distribuzione del tè e della merenda Bagni individuali programmati Attività animative e fisioterapiche
ore 17.00 – 19.30	Cambio presidi assorbenti e accompagnamento in bagno Assistenza infermieristica Preparazione alla cena e cena Preparazione al rientro al domicilio

Il menù per gli ospiti è suddiviso tra estivo ed invernale ed è ulteriormente suddiviso in quattro settimane. Ciascuno dei menù è autorizzato dalla Direzione Sanitaria ed elaborato/aggiornato annualmente. I menù sono elaborati tenendo conto di utilizzare preferibilmente frutta e verdura di stagione e favorendo le preparazioni al forno (secco o vapore), cibi ricchi di fibre e pane a basso contenuto di sale. Nei menù sono contenuti cibi della tradizione lodigiana, piacentina, milanese ma soprattutto della storia contadina tipica di questo territorio. Sapori e gusti che aiutano a mantenere continuità con la comunità e la memoria del quotidiano per i nostri ospiti.
Il menù giornaliero tipo è suddiviso in primo piatto, secondo, contorno, frutta e caffè. In alternativa al primo e secondo del giorno vi sono sempre due opzioni tra cui scegliere; la frutta può essere sostituita con yogurt, mousse di frutta, budini.
La cucina aziendale, se necessario, prepara diete speciali per persone con intolleranze certificate, diete specialistiche, ecc. grazie alla presenza di una consulente in dietologia.
La giornata alimentare prevede: Colazione (al bisogno) – Idratazione alle ore 10:00 circa – Pranzo – Merenda – Cena – Camomilla serale per chi la desidera.
Alla carta dei servizi viene allegato il menù della stagione corrispondente alla data in cui viene aggiornata, in quanto ad ogni stagionalità (calda e fredda) il menù viene modificato.

8. SERVIZI OFFERTI E RETTE A CARICO DELL'UTENZA

La tariffa giornaliera è annualmente approvata dall'Amministrazione Comunale su proposta del C.D.A. dell'Azienda; la tariffa giornaliera varia a seconda della residenza o meno a Casalpusterlengo, oltre che della frequenza a tempo parziale o a tempo pieno ed è consultabile nell'allegato prospetto, annualmente aggiornato, oltre che sul sito internet.
Nella retta non sono incluse:

- fornitura di farmaci quotidianamente utilizzati e prescritti dal medico di medicina generale del singolo utente, ad esclusione di specifiche urgenti necessità legate a situazioni occasionali;
- fornitura di presidi assorbenti o altri ausili (carrozzine, deambulatori, ecc.);
- erogazione bibite da macchine distributrici;
- interventi di podocuria;
- interventi di parrucchiera uomo/donna (taglio e piega).

Per la tariffa giornaliera si veda l'ultima pagina della Carta dei Servizi.

L'Ente si impegna, su richiesta dell'utente ed in conformità alla normativa nazionale e regionale

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

vigente, al rilascio di una certificazione della retta pagata dall'Ospite.

In caso di necessità è possibile richiedere copia del FASAS (cartella clinica e socio-assistenziale) con modulo prestampato, da ritirare all'ufficio URP dell'Ente. Il rilascio della copia del FASAS avverrà in busta chiusa a cura dell'ufficio URP stesso ed entro 7 giorni al costo di 20 euro.

L'utente ha diritto ad esporre reclami, vedasi procedura reclami allegata alla presente, che saranno sollecitamente esaminati, e a essere informato sugli esiti degli stessi con le modalità previste dalla procedura interna SG-ASSC IO 12 "Gestione Reclami".

9. ORARI D'APERTURA – MODALITÁ ED ORARI PER VISITE GUIDATE

Il C.D.I. è aperto dalle 8.00 alle 19.30 ed è accessibile in tutta la giornata per favorire lo scambio con le famiglie e con l'esterno. L'accesso nella fascia oraria della ristorazione è tuttavia regolamentato, ammettendo comunque coloro che prestano assistenza al pasto, previo nulla osta della direzione sanitaria.
Gli orari di tutti gli operatori sanitari e sociali della struttura sono affissi nella bacheca di ogni nucleo; è comunque preferibile fissare telefonicamente un preventivo appuntamento.
Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 9:00 - 12:30 / 14:00 - 17:00; come per gli altri operatori è sempre preferibile, se possibile, concordare un appuntamento o dare preavviso anche per evitare di non trovare presente in struttura quel giorno l'operatore desiderato o dover effettuare lunghe attese.
Le visite guidate dell'Unità di offerta (CDI) possono essere effettuate con la responsabile del servizio previo appuntamento telefonando presso l'Ufficio Amministrativo.

10. CONTINUITÁ ASSISTENZIALE

In ottemperanza a quanto prescritto dalla Dgr.2569 del 31.10.2014 l'ASSC "garantisce la continuità assistenziale in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza trattata e ai diversi regimi assistenziali (residenziale, semiresidenziale, domiciliare), in casi di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici), secondo procedura interna SG ASSC PC 21. In caso di trasferimento, mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nella propria struttura". Continuità significa "Mancanza di interruzioni nello spazio, nel tempo o nell'attività svolta" che associata alla parola assistenziale comporta e definisce la prosecuzione del processo di presa in carico della cura della persona nella sua globalità.

SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI

A. ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA, ADI

1. BREVI CENNI STORICI

L'esercizio dell'assistenza domiciliare integrata è nato nel 2012 con Decreto Regionale n. 11140 del 30-11-2012 che ne ha disposto l'accreditamento.
A seguito della riclassificazione regionale prevista dalla Dgr 5918/2016 delle unità di offerta precedentemente accreditate (ADI e ADICP), in data 13.09.2017 è stato confermato l'accreditamento per il servizio ADI ordinario con Delibera n. 1187.
L'assistenza domiciliare integrata è un insieme coordinato di attività sanitarie, integrate con interventi di natura socio-assistenziale diretti a curare, riabilitare ed assistere la persona ammalata a domicilio.
Le prestazioni che devono essere erogate vengono quantificate economicamente attraverso un documento chiamato TITOLO, il cui valore sarà basato sul profilo ritenuto più consono e che potrà esaurirsi o essere rinnovato sulla base delle prestazioni che si renderanno necessarie fino alla guarigione, al ricovero o al decesso dell'assistito.
L'onere del servizio è totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)

2. LOCALIZZAZIONE/RECAPITI

Il servizio è ubicato all'interno dell'ASSC, in via Fleming 2-4 a Casalpusterlengo; per coloro che arrivano

a. da Lodi, percorrere la via Emilia e, superato il cimitero di Casalpusterlengo, girare a destra alla rotonda e al secondo semaforo, girare nuovamente a sinistra;
b. da Piacenza, percorrere la via Emilia e, alla rotonda d'ingresso in città, girare a sinistra alla rotonda e, al secondo semaforo, girare nuovamente a sinistra;
c. dal Casello autostradale (Casalpusterlengo – Ospedaletto), percorrere la via Mantovana e, al Secondo semaforo, girare a destra.

Percorrendo tale direttrice si arriva all'Ospedale di Casalpusterlengo (seguire eventualmente le indicazioni per tale struttura), di fronte al quale è posta l'Azienda. All'esterno sono posizionati cartelli che indicano gli orari di apertura, i riferimenti telefonici necessari ad attivare il servizio.

Al piano terreno si trova l'ufficio URP ove ha sede anche la segreteria del servizio A.D.I che è aperta dalle ore 9.00 alle ore h 17.00 per cinque giorni settimanali, dal Lunedì al Venerdì.
La segreteria telefonica con la possibilità di lasciare messaggi è attiva 24 ore su 24.

I recapiti aziendali del servizio sono i seguenti:

Telefono:	0377 - 7710
Indirizzo Mail:	info@assc.it
Internet:	www.assc.it

Il Responsabile del servizio è dotato oltre che dal telefono fisso diretto anche di telefono cellulare aziendale, n. tel. 366 9082360. Agli utenti, gli operatori incarichi lasciano un numero telefonico per segnalare eventuali eventi imprevisti o comunicazioni importanti. Si chiede di chiamare dalle ore 9 alle 18 per 7 giorni/settimana.

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

3. MISSIONE E FINALITÁ

L' A.D.I. è un Servizio Sanitario Assistenziale che ha come obiettivo principale quello di offrire cure sanitarie e socio – assistenziali e che si propone di garantire un'elevata qualità di vita per i pazienti presi in carico dal servizio mediante:

- la cura della salute psico-fisica del paziente e delle sue relazioni socio-affettive;
- lo sviluppo delle capacità funzionali residue mediante prestazioni socio sanitarie qualificate e stimolazioni motorie, affettive, intellettive, espressive e sensoriali;
- l'approccio globale alla persona con interventi mirati.

È un insieme di prestazioni infermieristiche-assistenziali, riabilitative e specialistiche prestate a domicilio, finalizzate alla cura al miglioramento e al mantenimento dell'autonomia personale dell'utente che per difficoltà invalidanti, siano esse temporanee e/o permanenti, non può accedere alle strutture ambulatoriali presenti sul territorio.

4. PERSONALE E PRESTAZIONI OFFERTE

L'Equipe del servizio è costituita dalle seguenti figure professionali, secondo quanto previsto dalla Delibera di Regione Lombardia sui requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento delle Unità di offerta:

- Responsabile Sanitario Medico
- Il Care manager/responsabile del servizio
- Personale Medico con specializzazione in geriatria, fisiatria
- Infermieri
- ASA – OSS
- Fisioterapisti
- Educatori Professionali
- Psicologi

In aggiunta l'Ente fornisce la consulenza dietologica e la Logopedista.
La prestazione domiciliare comprende la disponibilità dei beni sanitari previsti dalla Dgr, senza oneri aggiuntivi a carico del Servizio Sanitario Nazionale e degli utenti.
Nel servizio sono presenti ed applicati tutti i protocolli, procedure, ecc. richiesti dalle normative di accreditamento.
La documentazione Sanitaria contenente il Pai ed il diario assistenziale degli assistiti vengono conservati nell'ufficio del Care Manager (uffici) e nell'archivio centrale della struttura in conformità alla normativa vigente in materia di privacy e secondo protocolli interni.
In caso di necessità è possibile richiedere copia del FASAS (cartella clinica e socio-assistenziale) con modulo prestampato, da ritirare all'ufficio URP dell'Ente. Il rilascio della copia del FASAS avverrà in busta chiusa a cura dell'ufficio URP stesso ed entro 7 giorni al costo di 20 euro.
L'utente ha diritto ad esporre reclami, vedasi procedura reclami allegata alla presente, che saranno sollecitamente esaminati, e a essere informato sugli esiti degli stessi con le modalità previste dalla procedura interna SG-ASSC IO 12 "Gestione Reclami".

5. A CHI SI RIVOLGE

Il Servizio è attualmente rivolto ai pazienti residenti nella Provincia di Lodi, comprende il territorio dei 62 Comuni con una popolazione di circa 240.000 abitanti.

L'ADI è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

6. ATTIVAZIONE

L'attivazione avviene mediante prescrizione del MMG dell'assistito, in caso di dimissione da struttura ospedaliera o su richiesta di un medico specialista.

Le richieste di attivazione di ADI vengono inoltrate al Servizio Famiglia e Valutazione Multidimensionale dei Bisogni dell'ASST dal Medico di Medicina Generale (MMG), utilizzando apposito modulo.

Il suddetto servizio valuta la richiesta, effettua il Triage, programma la visita domiciliare, entro 48 ore lavorative. A seguito della valutazione multidimensionale dei bisogni, l'equipe multidisciplinare elabora il Progetto di Cura, definisce il profilo assistenziale e provvede alla contestuale emissione del voucher.

Inoltre, l'equipe, in sede di valutazione, provvede all'accettazione e sottoscrizione del voucher da parte dell'assistito o persona di riferimento e, previa informazione sul trattamento dati personali e sensibili, consegna allo stesso:

- Copia del Voucher
- Elenco Soggetti accreditati
- Modulo di scelta del Soggetto accreditato
- Modulo di "Consenso sanitario"
- Modulo di "Autorizzazione comunicazione stato di salute a terzi"

Nel momento in cui la famiglia si rivolgerà all'ASST le sarà fornito un elenco delle strutture accreditate nel territorio per questo tipo di servizio e alle quali si potrà rivolgere per ottenere le prestazioni socio – sanitarie necessarie.

Il Servizio preposto dell'ASST carica i dati acquisiti sul portale AdiWeb ed invia, al Soggetto accreditato scelto, il progetto di cura.

Il Soggetto accreditato deve dare rimando al Servizio preposto dell'ASST tramite le apposite funzioni messe a disposizioni del portale AdiWeb, entro la giornata lavorativa e comunque non oltre le 24 ore.

Qualsiasi utente che sceglie ASSC viene contattato telefonicamente per fissare il primo accesso tenendo conto delle esigenze dell'utente stesso.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

7. PRESA IN CARICO, MODALITÁ E TEMPI MASSIMI DI ATTIVAZIONE DEL PIANO DI CURA

Al primo accesso viene creato il FASAS (cartella clinica e socio-assistenziale) compilato e aggiornato dalle figure professionali previste che costituiscono l'equipe secondo la procedura aziendale SG ASSC PC 18 "GESTIONE DEL FASAS DEI SERVIZI DOMICILIARI".

Gli operatori dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale del bisogno procedono alla stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI) e alla definizione degli obiettivi di assistenza condivisi con il paziente.

Tutte le attività previste dal PAI sono riportate nel Diario delle prestazioni. Alla chiusura del voucher stesso viene redatto il PAI finale e inviato al competente Servizio dell'ASST, tramite il portale AdiWeb al fine di proporre una chiusura o rinnovo del voucher.

Il PAI viene trasmesso almeno un giorno prima della scadenza.

Alla scadenza del voucher il servizio dell'ASST verifica il raggiungimento degli obiettivi di salute definiti nel progetto di cura. Se durante la realizzazione del PAI emergono variazioni nelle condizioni della persona assistita queste vengono preventivamente segnalate al Servizio ASST.

L'assistito, qualora non soddisfatto delle prestazioni ricevute può allo scadere del voucher revocare la scelta, comunicandolo al competente Servizio dell'ASST.

In caso di revoca della scelta da parte dell'assistito, viene comunque assicurata la continuità assistenziale fino alla presa in carico da parte del nuovo Soggetto accreditato.

La presa in carico del PAI avviene entro 72 ore. Eventuali casi urgenti, segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, sono prese in carico entro 24 ore.

L'utente viene contattato telefonicamente entro le 24 ore successive al ricevimento dell'attuazione della presentazione da parte dell'ASST.

8. ORARI DI APERTURA

Per l'ADI Le giornate di erogazione e le fasce orarie giornaliere di copertura del servizio sono dal lunedì alla domenica dalle ore 07.00 alle ore 20.00, per un numero di 91 ore di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di assistenza individualizzati aperti.

9. CONTINUITÁ ASSISTENZIALE

In ottemperanza a quanto prescritto dalla Dgr.2569 del 31.10.2014 l'ASSC "garantisce la continuità assistenziale in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza, in casi di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici), secondo procedura interna SG ASSC PC 20. In caso di interruzione o dimissione, mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nei propri servizi". Continuità significa "mancanza di interruzioni nello spazio, nel tempo o nell'attività svolta" che associata alla parola assistenziale comporta e definisce la prosecuzione del processo di presa in carico della cura della persona nella sua globalità.

Per dimissioni si intende la chiusura della pratica per i seguenti motivi:

- raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI
- decesso del paziente
- ricovero ospedaliero
- rinuncia alle prestazioni da parte dell'utente

L'operatore provvederà al termine del voucher a rilasciare l'informativa di dimissione all'utente o suo familiare.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

B. UNITÁ DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI, UCP-Dom

1. BREVI CENNI STORICI

L'esercizio dell'assistenza domiciliare di cure palliative (anche pediatriche) è nato originariamente nel 2012 con Decreto Regionale n. 11140 del 30-11-2012 che ne ha disposto l'accreditamento.
A seguito dell'entrata in vigore della Dgr 5918/2016 che prevede la riclassificazione delle unità di offerta precedentemente accreditate (ADI e ADICP), in data 25.08.2017 con delibera regionale n. 1106 è stato confermato l'accreditamento come Unità di Cure Palliative Domiciliari.
L'UCP-Dom garantisce interventi di base ed interventi specialistici sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie.
Il servizio fa parte della Rete Locale di Cure Palliative costituita da parte dell'ATS.
La Rete locale di Cure Palliative rappresenta un insieme funzionale di nodi erogativi, coinvolti nel percorso assistenziale di Cure Palliative che si integra all'interno del percorso di cura, relativamente all'ultima fase di vita dell'utente adulto cronico e/o fragile e della rete materno infantile per le specificità pediatriche.
I nodi o livelli assistenziali della rete sono:

- Assistenza ospedaliera diurna (day hospital o day hospice)
- Assistenza ospedaliera ambulatoriale
- Assistenza residenziale in Hospice
- Assistenza domiciliare UCP-Dom

L'onere del servizio è totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)

2. LOCALIZZAZIONE/RECAPITI

Il servizio è ubicato all'interno dell'ASSC, in via Fleming 2-4 a Casalpusterlengo; per coloro che arrivano

a. da Lodi, percorrere la via Emilia e, superato il cimitero di Casalpusterlengo, girare a destra alla rotonda e al secondo semaforo, girare nuovamente a sinistra;
b. da Piacenza, percorrere la via Emilia e, alla rotonda d'ingresso in città, girare a sinistra alla rotonda e, al secondo semaforo, girare nuovamente a sinistra;
c. dal Casello autostradale (Casalpusterlengo – Ospedaletto), percorrere la via Mantovana e, al secondo semaforo, girare a destra.

Percorrendo tale direttrice si arriva all'Ospedale di Casalpusterlengo (seguire eventualmente le indicazioni per tale struttura), di fronte al quale è posta l'Azienda.

All'esterno sono posizionati cartelli che indicano gli orari di apertura della segreteria ed i riferimenti telefonici.

Al piano terreno si trova l'ufficio URP ove ha sede anche la segreteria e front-office del servizio che è aperta dalle ore 9.00 alle ore 17.00 per cinque giorni settimanali, dal Lunedì al Venerdì.
La segreteria telefonica, con la possibilità di lasciare messaggi, è attiva 24 ore su 24.

I recapiti aziendali del servizio sono i seguenti:

Telefono:	0377 - 7710
Indirizzo Mail:	info@assc.it
Internet:	www.assc.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Il Responsabile del servizio è dotato oltre che dal telefono fisso diretto anche di telefono cellulare aziendale, n. tel. 366 9082360. Agli utenti, gli operatori incarichi lasciano un numero telefonico per segnalare eventuali eventi imprevisti o comunicazioni importanti.

3. MISSIONE E FINALITÁ

L' UCP-Dom (anche pediatriche) è uno dei nodi della Rete locale di Cure Palliative ed opera al suo interno in modo organizzato e coordinato con il fine di:

- curare la salute psico-fisica dell'utente e delle sue relazioni socio-affettive;
- garantire un approccio globale alla persona favorendo un percorso assistenziale umano e partecipato;
- promuovere la dignità della persona malata e la qualità della vita con particolare attenzione agli aspetti soggettivi ed alle condizioni di fragilità sociale, familiare ed economica;
- garantire un sostegno psicologico, relazionale all'utente ed alla famiglia;
- garantire un supporto consulenziale in ambito di ricovero ospedaliero, unità d'offerta sociosanitarie residenziali per anziani e disabili e tra i nodi della Rete locale di Cure Palliative.

È un insieme di prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, aiuto assistenziale, assistenza tutelare e sostegno spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura dei farmaci, dei dispositivi medici, presidi ed ausili previsti dal Piano assistenziale individuale (PAI), nonché dei preparati per nutrizione artificiale.

Nel servizio sono presenti ed applicati tutti i protocolli, procedure, ecc. richiesti dalle normative di accreditamento.
L'organizzazione del servizio e la formazione del personale, inerenti le cure palliative, le cure palliative pediatriche e la terapia del dolore, rispettano la normativa e le linee guida regionali e nazionali.

4. PERSONALE E PRESTAZIONI OFFERTE

L'Equipe del servizio è costituita dalle seguenti figure professionali, secondo quanto previsto dalla Dgr 5918/2016 per l'accreditamento dell'Unità di offerta, da:

- Responsabile Care Manager
- Responsabile Medico
- Responsabile infermieristico
- Medico con specializzazione in geriatria
- Medico Palliatore
- Infermieri
- Operatori OSS
- Psicologo

Sono inoltre assicurati i profili professionali di fisioterapista, dietista e assistente sociale e eventuali altre figure attivabili in funzioni dei bisogni degli utenti in carico ed in base al Pai.

Nell'equipe ci sono anche le figure del referente clinico (Palliativista) e di Case manager (infermiere) identificati per ogni singolo utente in carico.
L'organizzazione del servizio e la formazione del personale, inerenti le cure palliative, le cure palliative pediatriche e la terapia del dolore, rispettano la normativa e le linee guida regionali e nazionali.
Nei servizi sono presenti ed applicati tutti i protocolli, procedure, ecc. richiesti dalle normative.

La documentazione Sanitaria contenente il Pai ed il diario assistenziale degli assistiti vengono conservati nell'ufficio del Care Manager (uffici) e nell'archivio centrale della struttura in conformità alla normativa vigente in materia di privacy e secondo protocolli interni.
In caso di necessità è possibile richiedere copia del FASAS (cartella clinica e socio-assistenziale) con modulo prestampato, da ritirare all'ufficio URP dell'Ente. Il rilascio della copia del FASAS avverrà in busta chiusa a cura dell'ufficio URP stesso ed entro 7 giorni al costo di 20 euro.
L'utente ha diritto ad esporre reclami, vedasi procedura reclami allegata alla presente, che saranno sollecitamente esaminati, e a essere informato sugli esiti degli stessi con le modalità previste dalla procedura interna SG-ASSC IO 12 "Gestione Reclami".

5. A CHI SI RIVOLGE

Il Servizio di UCP-Dom è rivolto agli utenti residenti nella Provincia di Lodi facenti parte del distretto ATS corrispondente al territorio dell'ASST Lodi, intero territorio.
Nello specifico a persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo con ridotta aspettativa di vita per le quali non esistono terapie o se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

6. ATTIVAZIONE

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia è orientato a garantire percorsi semplificati, tempestivi e flessibili che si ottempera attraverso un percorso specifico che prevede:

1. Segnalazione alla Rete Locale delle Cure Palliative a seguito di:
   - dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
   - proposta di un medico specialista
   - proposta del MMG di famiglia
   - accesso diretto da parte dell'utente o del caregiver
   - segnalazione dei servizi sociali
2. Colloquio di valutazione della segnalazione. L'azienda garantisce la disponibilità ad effettuarlo entro le 24 ore dalla segnalazione in spazio aziendale definito. Colloquio di valutazione che viene svolto alla presenza dei familiari e se possibile dell'utente, per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale (nodo della rete più idoneo) e la verifica della presenza dei criteri di eleggibilità definiti nella DGR 4610/2012. L'utente o il familiare viene contattato telefonicamente per definire la data del colloquio. L'eventuale avvio prevede la condivisione con il nucleo familiare /utente in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi della malattia e l'individuazione dell'équipe professionale e del referente clinico e Case manager (inferm) di riferimento al fine di garantire la continuità del rapporto con l'utente e la famiglia.
3. La Prima visita/accesso dell'équipe a domicilio per la validazione della presa in carico e Valutazione Multidimensionale, avviene entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia. In questo momento, l'equipe compila il Fasas secondo procedura aziendale.
4. Definizione del Piano di assistenza individuale (PAI) a seguito dell'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale dei bisogni. La redazione del Pai avviene entro 72 ore dalla prima visita. L'intero documento deve essere condiviso con il paziente, caregiver e MMG.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

7. ORARI DI APERTURA

Le giornate di erogazione e copertura del servizio sono dal lunedì alla domenica dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (365giorni/anno), durante la quale vengono fornite attività di tipo clinico ed assistenziale programmate.
La pronta disponibilità è garantita nelle 24 ore anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o caregiver in funzione del Pai.
Ad ogni utente preso in carico vengono fornite le informazioni inerenti, la composizione dell'equipe medico infermieristica assegnata con relativi cellulari e numero telefonico per la pronta disponibilità medica e infermieristica nelle 24h, 7 giorni su 7.
La pronta disponibilità è assicurata anche avvalendosi di sinergie con gli altri nodi della rete locale di cure palliative.

8. CONTINUITÁ ASSISTENZIALE

In ottemperanza a quanto prescritto dalla Dgr.2569 del 31.10.2014 l'ASSC "garantisce la continuità assistenziale" in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza, in casi di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici), secondo procedura interna SG ASSC PC 20.
In caso di interruzione, dimissione o passaggio ad altro nodo della rete, mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nei propri servizi" e secondo i regolamenti e protocolli che l'ATS emanerà a seguito della nuova costituzione della Rete Locale.
L'operatore provvederà al termine del voucher a rilasciare l'informativa di dimissione all'utente o suo familiare. La compilazione e la consegna dell'informativa avviene secondo procedura aziendale.

C. MISURA RSA APERTA

1. BREVI CENNI STORICI

A seguito del percorso delineato dalla Dgr. 116 del 14.05.2013 "Determinazioni in ordine all'istituzione del fondo regionale a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili", l'ASSC ha aderito alla MISURA "RSA APERTA" inizialmente con i servizi offerti dalle Dgr 856/2013 e 740/2013 ed in seguito secondo gli aggiornamenti normativi regionali.
Recentemente è stata attuata una revisione della misura con l'emanazione della Dgr. 7769/2018 che ha sostituito integralmente le Dgr 856/2013 e 740/2013.

La misura consiste nell'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio delle persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiori a 75anni, in condizioni di non autosufficienza.
Interventi che si traducono in prestazioni tipiche delle RSA fornite presso il domicilio dell'utente o attraverso interventi temporanei di tipo residenziale (RSA) o semiresidenziale (CDI).

L'azienda ha scelto di erogare solo le prestazioni domiciliari.
La misura non è erogabile se la persona interessata già usufruisce di altre misure e/o interventi regionali e/o di altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria (ADI, CDI, RSA, ecc.) con eccezione di interventi di tipo ambulatoriale.
L'eventuale erogazione di ADI comporta la sospensione della misura, mentre le Cure Palliative domiciliari

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

possono essere erogate contestualmente alla misura.
La misura è inoltre compatibile con l'erogazione dell'ADI prestazionale (per prestazioni quali prelievi, cambio catetere, ecc.). La misura risulta altresì compatibile con altre misure nazionali o locali di carattere socioassistenziale come ad es. misura B2, SAD comunale, FNA, ecc,

2. SEDE

La sede operativa della misura RSA Aperta è a Casalpusterlengo (LO) in via Fleming 2, all'interno dell'ASSC, per coloro che arrivano

a. da Lodi, percorrere la via Emilia e, superato il cimitero di Casalpusterlengo, girare a destra alla rotonda e al secondo semaforo, girare nuovamente a sinistra;
b. da Piacenza, percorrere la via Emilia e, alla rotonda d'ingresso in città, girare a sinistra alla rotonda e, al secondo semaforo, girare nuovamente a sinistra;
c. dal Casello autostradale (Casalpusterlengo – Ospedaletto), percorrere la via Mantovana e, al secondo semaforo, girare a destra.

Percorrendo tale direttrice si arriva all'Ospedale di Casalpusterlengo (seguire eventualmente le indicazioni per tale struttura), di fronte al quale è posta l'Azienda.
Il servizio si colloca negli uffici amministrativi dell'ente al piano terra. Responsabile della misura per l'ASSC è la Responsabile dei Servizi socio sanitari Territoriali

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle h 9.00 alle h 17 circa per informazioni o comunicazioni varie.

I recapiti sono i seguenti:

Telefono:	0377 - 7710
Indirizzo Mail:	info@assc.it
Internet:	www.assc.it

3. MODALITÀ DI ACCESSO

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta, consegnando direttamente alla RSA scelta tra quelle identificate da ATS, la domanda compilata.
L'elenco degli Enti erogatori della misura è pubblicato sul sito di ATS Città Metropolitana di Milano ma è possibile richiederlo anche al proprio medico di medicina generale MMG ed al comune di riferimento. La domanda è scaricabile dal sito di ATS.
La struttura scelta verificherà preventivamente la presenza dei requisiti di accesso o di eventuale incompatibilità. Verifica che verrà effettuata da ASSC entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda redatta in modo completo.

4. A CHI È DESTINATO

Le persone destinatarie del servizio di RSA APERTA sono i cittadini residenti in Lombardia iscritti al Servizio Sanitario Regionale. In particolare, i possibili beneficiari sono:

- *Persone con demenza*. Diagnosi certificata rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo operante in strutture accreditate o nell'equipe (ex U.V.A) CDCD
- *Anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%* e con un punteggio della scala di valutazione Barthel Index Modificata (BIM) compreso tra 0-24.

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

In entrambe i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presti assistenza nell'arco della giornata e della settimana.
Per ogni persona che possa usufruire di questa misura è stato previsto uno specifico budget annuale (a carico della Regione) in rapporto al periodo di presa in carico. Il servizio è attivo 365 giorni l'anno, comprese le festività.
Un aspetto innovativo della RSA APERTA è l'introduzione di una nuova figura professionale, il care manager. Si tratta del "regista" del servizio, egli mantiene contatti costanti con la famiglia e diventa l'interlocutore privilegiato con cui rapportarsi per monitorare nel tempo la situazione, svolge funzioni di raccordo con il MMG, se necessario tiene i contatti con la rete sociale e sociosanitaria. In sintesi, ha funzione di accompagnamento, d'informazione, di indirizzo ed orientamento della famiglia e dell'utente. Ruolo svolto da un operatore dell'equipe di presa in carico, generalmente l'infermiere.

5. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Il servizio di RSA APERTA prevede una serie di prestazioni e di interventi elaborate in base ai due target di utenza (*Persone con demenza o Anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%).*

Le attività previste dalla misura, per le persone affetta da demenza, possono essere:

- Interventi di stimolazione cognitiva
- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento
- Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Interventi di riabilitazione motoria
- Nursing (consulenza alla famiglia nella gestione delle soluzioni più adatte nell'assistenza quotidiana)
- Igiene personale completa
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- Interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari

Per questo tipo di utenza, gli interventi elencati, possono essere erogati con modalità, frequenza e tempi diversi secondo il grado di compromissione (scala CDR) della malattia.

Le attività previste dalla misura, per gli Anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%, e con un Indice di Barthel compreso tra 0 e 24, possono essere:

- Interventi di mantenimento delle abilità residue
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale
- Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo per la sostituzione del caregiver

Tutte le prestazioni erogate sono gratuite, in quanto sono a carico del Servizio Sanitario Regionale.

6. PRESA IN CARICO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

A seguito della valutazione dell'idoneità della misura del candidato con esito positivo, l'utente verrà contattato per definire il giorno in cui l'equipe possa recarsi a domicilio per effettuare la valutazione multidimensionale. Valutazione che dovrà avvenire entro 10 gg lavorativi dalla conferma di idoneità all'accesso alla misura. L'Equipe è composta da un medico e dall'assistente sociale ma taluni casi possono partecipare altre figure professionali.

In caso di esito positivo verrà redatto il Progetto Individuale (PI) che conterrà la data prevista per l'attivazione degli interventi e che, di norma, dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni. Il Progetto che espliciterà la durata (mai superiore ai 3 mesi), gli obiettivi, le aree di intervento, i tempi e le figure professionali coinvolte, verrà condiviso con la persona o AdS e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi.

Inoltre, ad ogni accesso l'utente o caregivers è tenuto a controfirmare il diario multidisciplinare compilato dagli operatori e la scheda accesso ad attestazione dell'avvenuto intervento.

7. <u>Si segnala che l'utente ha diritto di fruire della misura anche in caso di:</u>

a) trasferimento per un periodo di tempo limitato e comunque non superiore a tre mesi nell'anno solare, in un Comune lombardo afferente ad altra ATS
b) trasferimento per un periodo di tempo limitato e comunque non superiore a tre mesi nell'anno solare, in un Comune lombardo all'interno della stessa ATS, ma non servito dal medesimo ente erogatore
c) cambio di erogatore. Questo caso può essere legato all'utente come ad es. cambio di residenza in altro Comune del territorio Lombardo o per insoddisfazione delle cure ricevute, oppure legate all'ente erogatore che può rinunciare all'erogazione della misura

Sono eventi che necessitano di una preventiva programmazione e pianificazione dei percorsi e degli interventi per poter garantire la continuità assistenziale.

In ottemperanza a quanto prescritto dalla Dgr.2569 del 31.10.2014 l'ASSC "garantisce la continuità assistenziale in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza trattata e ai diversi regimi assistenziali (residenziale, semiresidenziale, domiciliare), in casi di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici) secondo procedura interna SG-ASSC PC 20". Tutti gli operatori sono tenuti ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, assicurando il massimo rispetto delle informazioni riguardanti le condizioni di salute, sociali, economiche, di orientamento religioso di ogni assistito.

In caso di necessità è possibile richiedere copia del FASAS (cartella clinica e socio-assistenziale) con modulo prestampato, da ritirare all'ufficio URP dell'Ente. Il rilascio della copia del FASAS avverrà in busta chiusa a cura dell'ufficio URP stesso ed entro 7 giorni al costo di 20 euro.

L'utente ha diritto ad esporre reclami, vedasi procedura reclami allegata alla presente, che saranno sollecitamente esaminati, e a essere informato sugli esiti degli stessi con le modalità previste dalla procedura interna SG-ASSC IO 12 "Gestione Reclami".

A. PUNTI PRELIEVI

Rientrano in questo servizio i prelievi che esulano dall'Assistenza Domiciliare Integrata. Possono essere svolti sia a domicilio che presso eventuali ambulatori che i Comuni mettono a disposizione presso la propria sede Comunale

Sarà svolto da personale qualificato (Laureati in Scienze Infermieristiche) ed abilitato alla professione.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

A carico di tale personale permane il prelievo dei campioni, la sua consegna al laboratorio analisi dell'Ospedale di Casalpusterlengo e la riconsegna dei referti.

Le sedi comunali in cui il servizio viene garantito sono:
- Casalpusterlengo nelle frazioni di Zorlesco e Vittadone
- Guardamiglio
- Ospedaletto Lodigiano
- Santo Stefano Lodigiano

Le modalità di accesso da parte degli utenti e la loro organizzazione (giorni di apertura, orari, ecc.) sono regolamentate secondo accordi intrapresi con il comune di riferimento.

Presso ogni sede sono esposte e/o rilasciate dal comune le indicazioni per l'utenza.

La Referente dei servizi per l'ASSC è la Responsabile dei Servizi socio sanitari Territoriali, con sede negli uffici amministrativi dell'ente al piano terra.

B. PRELIEVI DOMICILIARI A PAGAMENTO

L'ASSC è stata abilitata ad effettuare i prelievi domiciliari a pagamento, dall'ASST di Lodi.

Il servizio può essere richiesto direttamente dall'utente, da suo familiare o da delegato, contattando:
- direttamente il servizio ADI o l'infermiere se attivo nel servizio
- l'Azienda

Durante il primo contatto le parti dovranno:
- accordarsi per la data e l'ora dell'esecuzione del prelievo, preferibilmente con un largo anticipo per permettere l'assolvimento delle pratiche amministrative ed organizzative
- comunicare il costo della prestazione, 15€
- far rilasciare i dati dell'utente ai fini della fatturazione della prestazione da parte dell'Azienda
- accordarsi per la ricezione dell'impegnativa che può avvenire per consegna diretta dell'interessato o familiare presso la segreteria ADI o se richiesto per ritiro a domicilio da parte di un operatore aziendale (servizio civile e/o infermiere).

L'operatore dell'ASSC si occuperà della prenotazione presso il CUP dell'Ospedale di Casalpusterlengo, del pagamento anticipato da parte di ASSC del ticket, se dovuto e del ritiro delle provette e della documentazione necessaria.

L'Infermiera contatta telefonicamente l'utente o familiare qualche giorno prima, per ricordare l'appuntamento e comunicare il costo del ticket e della prestazione, affinché il giorno della prestazione l'infermiera possa ritirare il valore economico delle fatture.

Il ritiro dei referti può essere svolto:
- in elettronico direttamente dal portale Regionale
- in autonomia dall'utente o da suo delegato presso l'ASST
- con delega dall'Azienda. La quale se necessario provvederà alla consegna a domicilio degli stessi.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÁ

La valutazione della qualità dell'intervento erogato viene analizzata secondo diverse prospettive in relazione ai diversi livelli di percezione del servizio:

- utenti
- familiari
- personale addetto ai vari servizi

Il livello di gradimento del servizio reso viene sondato annualmente mediante:

- Focus Group con gli ospiti (servizi RSA e CDI)
- Questionari di soddisfazione degli utenti (servizi ADI - UCP-Dom)
- Questionari di soddisfazione dei familiari (servizi RSA - CDI - ADI - UCP-Dom)

Viene rilevato anche il grado di soddisfazione del personale, somministrando annualmente il Questionario di soddisfazione degli operatori a tutti i servizi aziendali e mensilmente vengono trattate eventuali problematiche, al fine di ricercare e sviluppare sempre strategie di miglioramento

Si considerano momenti di indagine della qualità prestata anche gli incontri fra:

- familiari e responsabili gestionali dei servizi
- familiari, operatori e ospiti
- volontari ed operatori
- incontri orientati al feedback delle notizie acquisite dai questionari e utili momenti di confronto e scambio di informazioni tese a costruire un percorso di miglioramento dell'offerta

Da ultimo, presso la struttura (Ufficio amministrativo - accettazione), è disponibile un modulo (ALLEGATO in FAC SIMILE) per formulare segnalazioni/suggerimenti/reclami, che rappresenta un ulteriore strumento di tutela dei diritti dei singoli e dei loro famigliari. Tale modulo, inoltrato alla Direzione Aziendale, determina l'apertura di un procedimento che prevede un obbligo di riscontro entro 30 giorni dalla protocollazione (SG-ASSC IO 12 "Gestione Reclami").

GLI STANDARD DI QUALITÁ DEI SERVIZI PER ANZIANI

Standard regionali

La R.S.A., il C.D.I. ed i servizi sanitari territoriali assicurano la presenza di personale sanitario, socio sanitario e tecnico che garantiscono gli standard gestionali prescritti dalla normativa regionale di riferimento.

Presenza piano assistenza individuale, sistemi informativi scritti e protocolli assistenziali

Un'équipe di operatori cura la stesura dei Piani di Assistenza Individuale, aventi quale obiettivo una programmazione individualizzata degli interventi socio assistenziali e sanitari, attraverso un approccio "multidimensionale" all'anziano.

Sono inoltre a disposizione del personale, strumenti di informazione scritti ed aggiornati al fine di uniformare gli interventi sugli ospiti e renderli osservabili e valutabili: si tratta di istruzioni operative, procedure e protocolli socio-assistenziali, consultabili in formato Pdf, in una cartella elettronica predisposta dall'Ente, tramite qualunque Pc della struttura. Il Piano di Lavoro è ubicato presso il locale infermeria di ciascun nucleo ed è costantemente a disposizione per la consultazione.

Ottemperanza alle disposizioni del d.lgs. 155/97 (HACCP), d.lgs. 81/2008 (sicurezza)e del Regolamento EU

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

2016/679 (privacy)

La R.S.A., il C.D.I. ed i servizi sanitari territoriali, rispettano le prescrizioni in materia di sicurezza alimentare, di sicurezza dei lavoratori e degli utenti che afferiscono alla struttura e di tutela della riservatezza dei dati personali.

La formazione e l'aggiornamento del personale addetto alla cura e all'assistenza

È sostanzialmente la messa a conoscenza di nuovi strumenti operativi, delle nuove norme che sottendono il lavoro del servizio sociale, assistenziale e sanitario, di prassi da adottare per garantire sempre migliori livelli di cura.

L'integrazione socio sanitaria

È riferita alla tecnica del lavoro d'équipe, dove le diverse professionalità, pur operando con strumenti tipici dei singoli operatori, sono impiegate a sostegno degli obiettivi generali, concretizzandosi in operatività integrata.

LA GESTIONE DELL'APPROPRIATEZZA ASSITENZIALE

All'interno dell'organizzazione Aziendale esiste un ufficio dedicato alla gestione dell'appropriatezza assistenziale, avente come obiettivi:

- garantire il rispetto dei requisiti imposti dai vari contratti di accreditamento con ATS Città metropolitana, essendo già ad un buon livello, nel 2019 ci si pone come obbiettivo il mantenimento del 100% di appropriatezza assistenziale
- creare una metodologia di lavoro finalizzata al perseguimento di una alta qualità assistenziale, standardizzata e divulgata per tutto il personale, avendo e mantenendo il focus attenzionale sul singolo individuo, residente e/o cliente, rispettandone sempre la dignità, la libertà e i bisogni
- dematerializzare le informazioni cartacee, creando l'informatizzazione del fascicolo sanitario, di facile gestione per gli addetti, di facile consultazione per i richiedenti e aventi diritto. Questo obiettivo impegnerà tutto il personale fino a fine 2019 e avrebbe (come secondario obiettivo) il rispetto dell'ambiente

SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI

È un ente pubblico economico costituito, ai sensi dell'art. 114 del D.lgs. n. 267/00.

L'Azienda, ente strumentale del Comune di Casalpusterlengo per l'esercizio dei servizi pubblici locali, possiede personalità giuridica ed autonomia patrimoniale.

L'Azienda Speciale di Servizi di Casalpusterlengo, inoltre, in forza di apposita convenzione sottoscritta dal Comune di Casalpusterlengo con i Comuni di Santo Stefano Lodigiano, Ospedaletto Lodigiano, Castiglione d'Adda, Guardamiglio, eroga a favore dei predetti enti i seguenti servizi sociali:

- Servizio Sociale Professionale
- Mensa Domiciliare
- Assistenza Domiciliare ad anziani e disabili (SAD)
- Competenze amministrative in materia di disabilità per quanto riguarda i servizi diurni
- Tutela minori (comprensiva di penale minorile, azioni connesse ai minori stranieri non accompagnati, servizio affidi)
- Assistenza Domiciliare Minori e Spazio Neutro
- Assistenza Educativa Scolastica
- Trasporto disabili

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

La convenzione che i sopracitati Comuni hanno stipulato con il Comune di Casalpusterlengo è finalizzata ad assicurare servizi sociali gestiti con competenze tecnico-professionali adeguate ed omogenee tra i comuni aderenti, assicurando anche una gamma di interventi e prestazioni ampia e qualificata ed uniformando le metodologie di intervento ed i relativi costi. L'organizzazione dei servizi previsti dalla convenzione assicura lo svolgimento degli stessi in un'ottica di economicità, efficienza, efficacia.
I servizi nello specifico sono:

- **MENSA DOMICILIARE**

La mensa domiciliare viene erogata a favore di anziani e disabili, al fine di intervenire ad assicurare un corretto apporto alimentare a quanti non sono in grado di predisporre autonomamente il pasto.
Si tratta del solo pranzo, preparato presso la cucina della ASSC, e distribuito mediante personale messo a disposizione dall'azienda stessa.
Il servizio si svolge secondo la seguente articolazione:
- la consegna al domicilio dell'utente di pasti singoli in confezione monoporzione;
- il servizio è attivo per 6 giorni la settimana, dal lunedì al sabato, nella fascia oraria 11 - 13.30;
- i destinatari del servizio sono quelli segnalati dagli Enti convenzionati;
- il servizio sarà erogato entro il lunedì successivo alla richiesta e non prima di 7 gg;
- è altresì garantita la continuità degli operatori addetti alla consegna dei pasti, in ragione della tipologia di utenza che presenta caratteristiche di fragilità. Gli addetti alla consegna operano nel rispetto dei diritti di riservatezza nonché del segreto d'ufficio e quello professionale su tutte le questioni concernenti le prestazioni ad essi affidate e su fatti e circostanze di cui vengono a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

- **ASSISTENZA DOMICILIARE AD ANZIANI E DISABILI**

Il servizio di assistenza domiciliare è rappresentato dall'insieme di prestazioni che vengono rese direttamente al domicilio di persone che manifestano una o più difficoltà nello svolgere in modo autonomo gli atti quotidiani della vita. È svolto da Assistenti Domiciliari qualificati (Ausiliari Socio-Assistenziali e/o OSS).
Il servizio di assistenza domiciliare (SAD), consiste nel complesso di prestazioni di natura socio assistenziale a favore di anziani, disabili psico-fisici e sofferenti mentali, e in genere di nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione o di abbandono sociale, che per particolari contingenze o per non completa autosufficienza non sono in grado, anche temporaneamente, di ottenere il pieno soddisfacimento delle esigenze personali domestiche, e relazionali, con l'obiettivo e lo scopo di consentire la permanenza dei soggetti interessati nel proprio ambiente di vita, riducendo il ricorso a ricoveri in strutture residenziali.
Gli orari potranno essere differenziati fra le diverse unità impiegate al fine di assicurare la massima copertura giornaliera del servizio prevista dalle ore 7.00 alle ore 16.30 tutti i giorni ad esclusione del sabato per il quale il termine del servizio è previsto alle ore 12.00. La domenica e i giorni festivi il servizio non viene assicurato.

Le ore di assistenza sono conteggiate in 50 minuti effettivi, quantificati nel modulo di richiesta compilato dall'Assistente sociale comunale e sono rese agli utenti segnalati secondo quanto definito dal Piano di Assistenza Individuale redatto dall'Assistente Sociale di Riferimento (Servizio Sociale Professionale del

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Comune o Territoriale), al quale l'operatore addetto al SAD deve riferirsi.

Destinatari del servizio
Sono destinatari del servizio di assistenza domiciliare i cittadini segnalati dai singoli Comuni aventi le seguenti caratteristiche:
• gli anziani;
• i soggetti totalmente o parzialmente e permanentemente non autosufficienti (non vedenti, non udenti, disabili psico-fisici, insufficienti e sofferenti mentali, ecc.);
• i soggetti temporaneamente non autosufficienti (perdita parziale o totale di abilità fisica o psichica);
• nuclei familiari e soggetti che vivono in situazioni di grave marginalità e isolamento sociale, malati terminali.

Obiettivi del servizio
Il servizio di assistenza domiciliare e di aiuto alla persona ha l'obiettivo di:
• sostenere l'utente e chi gli vive accanto;
• mantenere o reinserire le persone nel proprio ambiente di vita e nel contesto sociale di appartenenza al fine di contribuire al superamento di situazioni di temporanea difficoltà personale e familiare, mediante la stimolazione e il recupero di sufficienti livelli di autonomia personale e sociale;
• migliorare la qualità della vita sia dell'utente che del suo nucleo familiare.

Attività rese dal servizio
Le prestazioni dovranno essere rese di norma (ma non esclusivamente) presso il domicilio, anche temporaneo, della persona o in altro luogo indicato dall'Amministrazione Comunale. Le prestazioni contemplate sono le seguenti:
• aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria (da effettuarsi dietro prescrizione e sotto controllo medico);
• attività non legate a situazioni di rischio specifico e valutate come non separabili da un'attività integrata di assistenza alla persona, quali la prevenzione delle piaghe da decubito, la mobilizzazione della persona, assistenza per la corretta esecuzione di prescrizioni farmacologiche e mediche in genere;
• accompagnamento dell'utente per visite, mediche e terapie, ove si ravveda la necessità segnalazioni al Servizio Sanitario di base delle anormalità nelle condizioni psicofisiche dell'utente;
• interventi volti a favorire la socializzazione e la vita di relazione degli utenti: accompagnamento ed accesso ai servizi, partecipazione alle attività ricreative - culturali del territorio o promosse dai servizi comunali, interventi volti a favorire la socializzazione con vicini e parenti o nell'ambito dei servizi diurni comunali;
• trasporto del disabile anche non deambulante;
• attività di aiuto e sostegno in coordinamento con il servizio sociale;
• segnalazione di difficoltà personali e/o ambientali finalizzate all'intervento di altri operatori e nell'attivazione di altri servizi che tengano conto della situazione familiare, dei rapporti di parentela e di vicinato.

In sintesi, nella genericità delle attività possono rientrare:
• mantenimento dell'igiene personale e dell'ambiente di vita della persona assistita con attenzione al mantenimento delle risorse personali residue
• attuazione di interventi volti allo stile di vita della persona assistita con attenzione alla sua corretta ed

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

adeguata alimentazione
• interventi verso la famiglia e l'esterno
• interventi diretti al mantenimento della relazione interpersonale
• supporto alla famiglia
• sensibilizzazione della sfera amicale e di vicinato
• collaborazione con i MMG
• sorveglianza e controllo
• tutoraggio in caso di presenza di assistenti familiari
• disbrigo pratiche amministrative ed ogni altra azione che permetta alla persona anziana o disabile di permanere al proprio domicilio.

- **TRASPORTO DISABILI**

Il servizio si concretizza nell'accompagnamento di disabili verso i Centri Diurni e/o scolastici presenti nell'ambito del territorio dell'ATS e residenti nei Comuni convenzionati, al fine di permettere la loro frequenza quotidiana o comunque la frequenza pattuita alle strutture ed agli istituti scolastici ove risultano iscritti.
Il servizio è funzionante dal lunedì al venerdì e sarà svolto in orari concordati prima dell'attivazione del servizio, mentre il servizio rivolto agli studenti disabili è invece legato agli orari degli istituti frequentanti.
Gli automezzi utilizzati sono quelli abilitati al trasporto di persone disabili.

- **TUTELA MINORILE**

Il servizio di Tutela Minori ha le seguenti peculiarità:
• grazie ad una équipe di lavoro stabile e con diverse professionalità, si assicurare una valutazione ed una progettazione degli interventi, secondo criteri multi professionali (Assistente Sociale, Psicologo);
• accoglie le istanze segnalate dal servizio sociale professionale comunale o territoriale, condividendone contenuti e metodologia al fine di dare continuità alla presa in carico già svolta dal servizio segnalante;
• assicura interventi dove la famiglia sia soggetto coinvolgibile e partecipe e valorizzandone le risorse, finalizzando tale collaborazione a supporto del ruolo genitoriale;
• avvia percorsi di aiuto al minore qualora si rilevino disagi all'interno del nucleo di origine e qualora il minore sia in condizione di pregiudizio;
• opera secondo il criterio della rete, dove il servizio si relazioni con i soggetti istituzionalmente competenti e con le agenzie educative presenti sul territorio, al fine di concertare interventi e percorsi di aiuto nel rispetto delle specifiche professionalità e delle competenze istituzionali (Consultori, UONPIA, SERD, CPS).

L'equipe minorile interviene su richiesta di valutazione da parte del servizio sociale professionale del Comune o territoriale che ravvisi la possibilità di rischi o danni per il minore.
A seguito dell'analisi sopra evidenziata, e qualora non si ravveda l'opportunità di segnalare il caso all'Autorità Giudiziaria, il caso rimarrà in carico al servizio sociale professionale comunale o territoriale.
Qualora invece l'analisi effettuata porti a definire l'opportunità di una segnalazione all'Autorità Giudiziaria, il Servizio Sociale Professionale Comunale o Territoriale INVIERÁ la segnalazione alla Autorità Giudiziaria di competenza. A SEGUITO DI MANDATO DELL'AUTORITÁ GIUDIZIARIA il caso passerà al servizio Tutela Minori.

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Il Servizio di Tutela, attraverso i propri operatori, identificati quali referenti del caso, svolge i seguenti interventi:
• colloquio con il segnalante per la descrizione ed il passaggio del caso
• colloquio con gli interessati, con agenzie educative e formative, con la rete formale e informale e con tutti i soggetti implicati e attivabili sul caso
• stesura del progetto d'intervento condiviso con l'utente/famiglia
• invio al SSP Comunale della relazione sociale riportante l'esito della valutazione e le proposte d'intervento.

INVIO DELLA RELAZIONE E DEL PROGETTO ALL'AUTORITÁ GIUDIZIARIA COMPETENTE
La trattazione del caso comprende la possibilità di attivare ogni utile intervento diretto a superare il disagio evidenziato nonché l'attivazione di iniziative "di sistema" mirate alla sensibilizzazione e alla ricerca di misure e azioni che rallentino o evitino, dove possibile, il ricorso a risposte istituzionalizzanti. Nello specifico potranno essere attivati alcuni dei seguenti interventi:
- relazione con servizi specialistici del territorio quali ad esempio: Consultori e UONPIA, CPS, SERD, NOA
- Assistenza Domiciliare Minori e Spazio Neutro
- Affido (familiare, extrafamiliare o professionale)
- Inserimento in Comunità Educativa o Terapeutica

In ogni caso, l'azione della Tutela Minori sarà sviluppata:
• nell'interesse primario ed indiscutibile per il benessere psico-fisico del minore attraverso scelte socialmente condivise, capaci di far coincidere il benessere dell'utenza con le risorse e le potenzialità che il territorio offre, a differenti livelli;
• per attuare interventi che pongono il servizio quale soggetto di mediazione tra il nucleo in difficoltà, il suo bisogno e le risorse istituzionali realmente presenti e ufficialmente fruibili.

Ulteriori adempimenti a carico della Tutela Minori:

- **INTERVENTI SOCIO – ASSISTENZIALI DI SOSTEGNO DEL NUCLEO FAMILIARE**

MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI: la legge garantisce al minore straniero trovato in stato di abbandono sul territorio nazionale gli stessi diritti del minore italiano in analoghe condizioni, per il quale può quindi essere prevista la stessa tipologia di interventi di supporto fino al compimento della maggiore età.
PENALE MINORILE: (tra i 14 e i 18 anni) la legge si riferisce ai minori che hanno commesso reati previsti e sanzionati dal Codice Penale e denunciati, per i quali devono essere predisposti progetti specifici di riabilitazione sociale e di prevenzione delle recidive.
Prevede attività di stampo psico-socio-educativo riferito a nucleo famigliari in difficoltà e svolte in collaborazione con altri servizi ed interventi.

ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI (ADM) e SPAZIO NEUTRO: il Servizio Assistenza Domiciliare Minori offre un sostegno educativo ai bambini e agli adolescenti in momentanea difficoltà e alle loro famiglie. Il Servizio si inserisce tra le azioni finalizzate a garantire l'educazione del minore, la sua tutela, la facilitazione e il miglioramento del rapporto genitori-figli e la promozione di percorsi orientati al raggiungimento

dell'autonomia del minore.
Può essere attivata sia in conseguenza di percorsi interni alla Tutela Minori, sia quale intervento preventivo attivabile da parte del servizio sociale comunale/territoriale quando si renda utile ed opportuno un recupero delle capacità genitoriali, oltre che come strumento di osservazione circa le dinamiche intra-familiari, con particolare attenzione al minore coinvolto.
Per ogni minore è definito il Progetto Educativo individualizzato sulla base delle sue necessità.
Il Servizio collabora ed integra le proprie attività con la altre agenzie educative presenti sul territorio.

- **INSERIMENTO DEI SOGGETTI CON DISABILITÁ NEI SERVIZI DIURNI**

Il servizio si esplicita attraverso una serie di procedure legate agli aspetti amministrativi della semi-residenzialità di soggetti disabili. Opera in collaborazione con il Servizio Sociale Professionale del Comune o Territoriale, al quale compete ogni intervento orientato a recepire la segnalazione, svolgere una

valutazione congiuntamente al preposto servizio dell'ATS Città Metropolitana di Milano. Rientrano fra i servizi diurni:
- CSE Centro Socio Educativo
- CDD Centro Diurno Disabili
-SFA Servizio Formazione all'Autonomia

- **SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

Con questo intervento si assicura la presenza presso i Comuni di un servizio sociale professionale, reso da personale in possesso di Laurea in Servizio Sociale, in grado di:
- accogliere l'utenza costituita da anziani, minori, disabili o in genere soggetti fragili
- dare informazioni ed orientamento sui servizi esistenti
- mantenere i contatti con il tessuto sociale del Comune ivi compreso l'associazionismo, il terzo settore ed ogni risorsa che il singolo territorio offre
- applicare i regolamenti comunali vigenti
- mantenere i collegamenti con l'Amministrazione Comunale al fine di adempiere alle indicazioni della stessa in materia di servizi socio-assistenziali
- redigere relazioni sociali e documenti progettuali rivolti ai cittadini utenti
- coordina gli interventi del SAD sia per quanto attiene l'utenza sia in riferimento al personale assistenziale impiegato presso gli enti richiedenti
- collabora e si interfaccia con i servizi specialistici territoriali e non, per lo svolgimento di progetti di supporto e di assistenza agli utenti
- mantiene i rapporti con la ASSC in materia di servizi conferiti

- **ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA**

È un servizio che favorisce l'integrazione scolastica di studenti disabili o minori in situazioni di disagio sociale - mediante l'intervento di educatori. L'attività prevede l'assistenza specialistica finalizzata alla conquista dell'autonomia fisica, relazionale e di apprendimento degli alunni con handicap fisico, psichico e sensoriale, in ambito scolastico e durante le attività esterne programmate.
Ha come obiettivo lo sviluppo delle potenzialità della persona diversamente abile dell'apprendimento nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione, ad integrazione delle attività di sostegno scolastico – sia all'interno della scuola che nelle attività esterne organizzate dalla scuola stessa.

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Per ogni minore è definito il Progetto Educativo individualizzato sulla base delle sue necessità.
Il Servizio collabora ed integra le proprie attività con le altre agenzie educative presenti sul territorio e con la UONPIA di riferimento.

MEDICINA DELLO SPORT

In forza di apposita convenzione con l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi, l'ASSC organizza e gestisce da settembre 2016 le attività del centro, finalizzate al rilascio di diverse certificazioni per l'ambito sportivo.
Il Centro di Medicina dello Sport si trova al primo piano dell'Ospedale di Casalpusterlengo, in via Fleming n. 1.
La segreteria è contattabile al numero 329 7978072, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00.
Le aperture del centro sono variabili a seconda del mese e del numero delle prestazioni richieste, per tale motivo per i giorni e gli orari di apertura è opportuno contattare la segreteria. Le visite si effettuano solo previa prenotazione.
Le tipologie di visite e certificazioni che vengono rilasciate sono:
- Visita non agonistica
- Visita agonistica

LA FARMACIA COMUNALE 1 E 2

1. MISSION DEL SERVIZIO

Il ruolo sociale delle farmacie, e quindi la loro missione, è sempre stato centrale nel complesso panorama dei servizi socio-sanitari.
La farmacia ha spesso assolto, ed assolve tuttora, non solo al suo servizio fondamentale che è la dispensazione di farmaci, ma dispensa anche consigli, attenzioni, attività di prevenzione e, soprattutto, e forse prima di tutto, ascolta ciò che il cittadino chiede, richieste a volte precise, a volte da interpretare.
Emerge, quindi, la necessità che il farmacista si ponga come affidabile consulente socio-sanitario e professionista della salute.

2. LOCALIZZAZIONE / RECAPITI

La Farmacia Comunale 1 è ubicata a Casalpusterlengo, in via Gramsci, 2, angolo via Garibaldi. I recapiti sono i seguenti:

Telefono:	0377 - 81023
Fax:	0377 - 833066
Indirizzo Mail:	farmacia1@assc.it
Internet	www.assc.it

La Farmacia Comunale 2 è ubicata a Casalpusterlengo, in via Fleming 1 (vicino asst). I recapiti sono i seguenti:

Telefono:	0377 - 84269
Indirizzo Mail:	farmacia2@assc.it
Internet	www.assc.it

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

3. SERVIZI OFFERTI DALLE FARMACIE COMUNALI

AREA DISPENSAZIONE FARMACI E SERVIZI DI BASE

Servizi	Fattori di qualità	Indicatore	Standard
Fornitura di medicinali reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in farmacia	- Garanzia che il prodotto sia disponibile - Tempo di approvvigionamento	- Percentuale di errore - Tempo richiesto	1. 0,05% 2. 24 ore riducibili
Terapia del dolore	Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	Giacenze da Registro di Carico e Scarico	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione	Temperatura	Max. 25°/30°. Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
Preparazione di formule magistrali ed officinali (solo presso Farmacia 1)	Rispetto delle Norme di Buona Preparazione dei medicamenti	Etichetta contenente tutte le informazioni previste	Presenza di etichetta visibile
Informazione sui medicinali	Competenza del personale addetto	Distintivo Ordine	Indicazione nome farmacista
Farmacovigilanza	Tempestività	Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione
Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione	Regolarità, puntualità	Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	Comprensione da parte del cittadino
Gestione delle interazioni medicinali e segnalazione al MMG delle controindicazioni gravi e degli effetti collaterali	Tempestività	Tempo richiesto per informare il medico	Entro un'ora
Disponibilità elenchi specialità medicinali	Accessibilità dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche autorizzazioni immissione in commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

AREA SERVIZI SPECIALIZZATI

Servizi	Fattori di qualità	Indicatore	Standard
Guardia farmaceutica	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	Risposta immediata
Guardia farmaceutica notturna e diurna	Presenza di indicazioni delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri leggibili; illuminazione
Consegna domicilio ossigeno gassoso	Tempestività e puntualità	Tempo di erogazione	Accessibilità immediata
- Test diagnostici Consulenza alimentare (Farmacia 1) - Esame del capello (Farmacia 1 e 2) - Esame della pelle (Farmacia 1)	Esistenza di locale o area destinata ai servizi Garanzia dei valori rilevati	Riservatezza Frequenza del controllo periodico dell'apparecchiatura e visibilità dei certificati di collaudo	Presenza di almeno un elemento separatore Verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici
Misurazione della pressione arteriosa	Esistenza di locale o area destinata ai servizi Disponibilità di apparecchi automatici che forniscano risposta scritta Garanzia dei valori rilevati	Riservatezza Dati riportati sul referto Frequenza del controllo periodico dell'apparecchiatura e visibilità dei certificati di collaudo	Presenza di almeno un elemento separatore Indicazione valore max e min n° pulsazioni Verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici
Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche	Correttezza funzionale Garanzia dei valori rilevati	Tempo richiesto Visibilità	Disponibilità immediata Accessibilità immediata
Controllo del peso ai neonati (solo per farmacia 1)	Garanzia dei valori rilevati	Frequenza del controllo periodico dell'apparecchiatura e visibilità dei certificati di collaudo	Controllo dello strumento almeno ogni 12 mesi
Inalazioni con acqua di Tabiano (solo per farmacia 1)	Correttezza funzionale	Tempo richiesto	Controllo dello strumento almeno ogni 12 mesi
Screening colon-retto	Tempestività e puntualità	Riservatezza Tempo richiesto	Accessibilità immediata
Densitometria ossea calcaneare	Esistenza di locale o area destinata al servizio Correttezza funzionale	Riservatezza Dati riportati sul referto	Risposta immediata

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

Foratura Lobi (solo per farmacia 1)	Correttezza funzionale	Tempo richiesto	Disponibilità immediata
Test intolleranze alimentari (solo per farmacia 1)	Esistenza di locale o area destinata al servizio Garanzia dei valori rilevati	Riservatezza Tempo richiesto	Accessibilità immediata
Test Celiachia (solo per farmacia 1)	Esistenza di locale o area destinata al servizio Garanzia dei risultati rilevati	Riservatezza	Accessibilità immediata Risposta immediata
Test intolleranza lattosio (solo per farmacia 1)	Esistenza di locale o area destinata al servizio Garanzia dei valori rilevati	Riservatezza Tempo richiesto	Accessibilità immediata

AREA DI INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA

Servizi	Fattori di qualità	Indicatore	Standard
Informazione su inclusione specialità medicinali dispensate SSN	Accessibilità di dati	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Informazioni disponibilità di generico o equivalente	Garanzia di una scelta libera ed informata Accessibilità dati	Frequenza dell'informazione Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, distrettuale e servizio farmaceutico ATS	Chiarezza e completezza delle informazioni sanitarie	Frequenza dei contatti	Regolarità

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	- Possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici - Visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codici a barre)	- Segnaletica interna - Etichetta o cartellino del prezzo (esistenza di un lettore di codice)	- Chiarezza dell'informazione esposta nei cartelli segnalatori - Esistenza di etichetta su tutti i prodotti o cartellino in evidenza sull'insieme di prodotti o dove esistente "scontrino parlato"
Informazione sul prezzo dei medicinali	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	Prezzo riportato dallo scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 h dal cambio di prezzo
Possibilità di reclamo	Velocità della risposta	Procedura formalizzata in carta servizi	Massimo 30 giorni

4. LA PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

La farmacia, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari, pone al centro dell'azione il cittadino come legittimo portatore di diritti.

I modi della partecipazione sono molteplici:

- Incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico.
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (patients' satisfaction) e ricerche sul gradimento, in senso più specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista-cittadino.
- Possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. La farmacia garantisce l'ascolto e la ricezione del messaggio.

Ogni cittadino fruitore dei servizi ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al Direttore della Farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Alternativamente sarà possibile formulare segnalazioni/suggerimenti/reclami a mezzo del modulo disponibile presso la Farmacia, che rappresenta un ulteriore strumento di tutela dei diritti degli utenti. Tale modulo, inoltrato alla Direzione Aziendale, determina l'apertura di un procedimento che prevede un obbligo di riscontro entro 30 giorni dalla protocollazione.

5. IL DECALOGO DEL FARMACO

1. Il medicinale non è un alimento, pertanto va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio rispetto all'utilizzo di un medicinale.
3. Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia.
4. Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco.
5. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
6. Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico e del farmacista.
7. Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura.
8. Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina. In frigo se espressamente consigliato.
9. Conserva integra la confezione senza gettare l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
10. Non gettare i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità della farmacia. Se non li trovi, consegnali direttamente al farmacista.

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

TARIFFE IN VIGORE

Residenza Sanitaria Assistenziale

Posti accreditati: 80

Posti contrattualizzati: 62 (di cui 20 Posti Alzheimer) Posti non contrattualizzati: 18

	Retta /die
Residenti	€ 50,00
Non residenti	€ 54,50
Posti non contrattualizzati Residenti	€ 85,00
Posti non contrattualizzati Non Residenti	€ 90,00
È prevista una Caparra Confirmatoria Infruttifera di € 1.000,00	

Per il reparto Alzheimer sono applicate le stesse tariffe.

Centro Diurno Integrato

Posti accreditati: 40

	Retta /die	Trasporto
Residenti	€ 28,00	€ 3,50
Non residenti	€ 33,00	Non garantito
Residenti ½ giornata (max 4h)	€ 15,00	
Non residenti ½ giornata (max 4h)	€ 18,00	

	SISTEMA GESTIONE ASSC	IO 12 ALL 01 rev 2
	ISTRUZIONE OPERATIVA PER LA GESTIONE dei RECLAMI	Data 15/03/2018 **Pagina 1 di 1**

Casalpusterlengo, lì_____

Al direttore A.S.S.C.

Sede Amministrativa aziendale
Via Fleming 2

OGGETTO: RECLAMO SERVIZIO □ C.D.I. □ R.S.A. □ A.D.I. □ UCP-Dom □RSA APERTA □ FARMACIA □ _____ □_____

SOGGETTO RECLAMANTE:
(nome, cognome e grado di parentela/affinità – legame con ospite)

BREVE DESCRIZIONE RECLAMO/SEGNALAZIONE:
(indicare evento, data, ora, eventuali operatori del servizio coinvolti, eventuali testimoni)

RICHIESTA FORMULATA ALL'ENTE:

FIRMA DEL SOGGETTO RECLAMANTE:

RECAPITO DEL SOGGETTO RECLAMANTE:

Il presente RECLAMO va portato all'ufficio URP dell'Ente (ad eccezione delle farmacie). La Direzione formulerà una risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari/persone di riferimento degli utenti

Centro Diurno

Gentile familiare,

la ringrazio a nome dell'Azienda per aver scelto di partecipare a quest'indagine sulla soddisfazione del servizio di cui un suo familiare ha usufruito.
Il questionario fa riferimento all'anno in corso ed è finalizzato a rilevare le opinioni dei familiari per acquisire utili informazioni per contribuire a orientare e migliorare la qualità dei servizi offerti della nostra Azienda: si suggerisce quindi di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione.
Il questionario di soddisfazione verrà trattato esclusivamente in forma anonima e i dati raccolti, una volta elaborati, saranno valutati e diffusi con cadenza annuale attraverso un report consultabile presso l'Azienda.

La invito a compilare il questionario **entro il 1 dicembre** e di inserirlo nell'apposito contenitore situato presso la reception aziendale (via Fleming n.2, Casalpusterlengo) o di consegnarlo in busta chiusa all'addetto al trasporto nel contenitore che porterà con sé durante le operazioni di viaggio il mattino e la sera.
È possibile, inoltre, trasmetterlo anche via mail all'indirizzo info@assc.it

Il Direttore Generale

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

Indichi con una crocetta una delle opzioni, dove 1 corrisponde a "totalmente insoddisfatto" e 5 a "molto soddisfatto".

Totalmente insoddisfatto 1 — 2 — 3 — 4 — 5 Molto soddisfatto

1) È soddisfatto/a dell'accoglienza ricevuta dal suo familiare quando è entrato nel Centro Diurno?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

2) È soddisfatto delle prestazioni mediche?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

3) È soddisfatto delle prestazioni infermieristiche?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

4) È soddisfatto/a delle prestazioni assistenziali offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

5) È soddisfatto/a delle prestazioni riabilitative di fisioterapia offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

6) È soddisfatto/a delle prestazioni di animazione/educative offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

7) Ha usufruito del bagno settimanale? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto del bagno settimanale?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

8) Ha usufruito delle prestazioni della parrucchiera? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto delle prestazioni della parrucchiera?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

9) Ha usufruito degli interventi di podocuria (cura del piede, calli, ecc.)? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto delle prestazioni della parrucchiera?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

10) Ha usufruito del servizio di trasporto? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a del servizio di trasporto?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

11) È soddisfatto/a del servizio di ristorazione offerto?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

12) È soddisfatto/a della pulizia e dell'igiene degli ambienti?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

13) È soddisfatto/a degli spazi interni ed esterni e delle attrezzature messe a disposizione dal Centro Diurno (es. palestra, hall di ingresso, sala relax, bagno assistito, sollevatore,…)?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

14) È soddisfatto/a dell'operato dei volontari?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

15) È soddisfatto/a della modalità con cui il servizio ha tenuto conto delle sue esigenze specifiche?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

16) Si sono verificate problematicità nell'erogazione del servizio? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a della modalità con cui il servizio ha risolto eventuali problematiche che si sono verificate?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

17) È soddisfatto/a della capacità di ascolto/vicinanza del personale dell'Azienda?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

18) Complessivamente, è soddisfatto/a della qualità del servizio offerto?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

Area suggerimenti e osservazioni
Di seguito può esprimere in forma libera e aperta valutazioni, osservazioni e suggerimenti sul servizio di cui ha usufruito.

_____
_____
_____

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari/persona di riferimento degli utenti

RSA

Gentile familiare,

la ringrazio a nome dell'Azienda per aver scelto di partecipare a quest'indagine sulla soddisfazione del servizio di cui un suo familiare ha usufruito.

Il questionario fa riferimento all'anno in corso ed è finalizzato a rilevare le opinioni dei familiari per acquisire utili informazioni per contribuire a orientare e migliorare la qualità dei servizi offerti della nostra Azienda: si suggerisce quindi di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione.
Il questionario di soddisfazione verrà trattato esclusivamente in forma anonima e i dati raccolti, una volta elaborati, saranno valutati e diffusi con cadenza annuale attraverso un report consultabile presso l'Azienda.

La invito a compilare il questionario **entro il 1 dicembre** e di inserirlo nell'apposito contenitore situato presso la reception aziendale (via Fleming n.2, Casalpusterlengo).
È possibile, inoltre, trasmetterlo anche via mail all'indirizzo info@assc.it

Il Direttore Generale

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Indichi con una crocetta una delle opzioni, dove 1 corrisponde a "totalmente insoddisfatto" e 5 a "molto soddisfatto".

Totalmente insoddisfatto 1 — 2 — 3 — 4 — 5 Molto soddisfatto

1) È soddisfatto/a dell'accoglienza ricevuta dal suo familiare quando è entrato nella RSA?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

2) È soddisfatto delle prestazioni mediche offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

3) È soddisfatto delle prestazioni infermieristiche offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

4) È soddisfatto/a delle prestazioni assistenziali offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

5) È soddisfatto/a delle prestazioni riabilitative di fisioterapia offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

6) È soddisfatto/a delle prestazioni di animazione/educative offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

7) È soddisfatto del bagno settimanale?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

8) Ha usufruito delle prestazioni della parrucchiera? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto delle prestazioni della parrucchiera?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

9) Ha usufruito degli interventi di podocuria (cura del piede, calli, ecc.)? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto delle prestazioni della parrucchiera?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

10) È soddisfatto/a del servizio di ristorazione offerto?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

11) È soddisfatto/a del servizio di lavanderia offerto?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

12) È soddisfatto/a della pulizia e dell'igiene degli ambienti?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____

13) È soddisfatto/a degli spazi interni ed esterni e delle attrezzature messe a disposizione dall'Azienda (es. hall di ingresso, bagno assistito, sollevatore, sistemi antidecubito…)?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____

14) È soddisfatto/a dell'operato dei volontari?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

15) È soddisfatto/a della modalità con cui il servizio ha tenuto conto delle sue esigenze specifiche?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____

16) Si sono verificate problematicità nell'erogazione del servizio? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a della modalità con cui il servizio ha risolto eventuali problematiche che si sono verificate?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____

17) È soddisfatto/a della capacità di ascolto/vicinanza del personale dell'Azienda?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

18) Complessivamente, è soddisfatto/a della qualità del servizio offerto?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Area suggerimenti e osservazioni

Di seguito può esprimere in forma libera e aperta valutazioni, osservazioni e suggerimenti sul servizio di cui il suo familiare ha usufruito.

_____

_____

_____

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Questionario sul grado di soddisfazione degli utenti

UCP-Dom

Gentile utente,

la ringrazio a nome dell'Azienda per aver scelto di partecipare a quest'indagine sulla soddisfazione del servizio di cui un suo familiare ha usufruito.
Il questionario fa riferimento al periodo di erogazione del servizio ed è finalizzato a rilevare le opinioni dei familiari per acquisire utili informazioni per contribuire a orientare e migliorare la qualità dei servizi offerti della nostra Azienda: si suggerisce quindi di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione.
Il questionario di soddisfazione verrà trattato esclusivamente in forma anonima e i dati raccolti, una volta elaborati, saranno valutati e diffusi con cadenza annuale attraverso un report consultabile presso l'Azienda.
La invito a compilare il questionario e a consegnarlo in busta chiusa presso la reception aziendale (via Fleming n.2, Casalpusterlengo) o all'operatore che viene presso il domicilio.

Il Direttore Generale

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

Indichi con una crocetta una delle opzioni, dove 1 corrisponde a "totalmente insoddisfatto" e 5 a "molto soddisfatto".

Totalmente insoddisfatto 1 — 2 — 3 — 4 — 5 Molto soddisfatto

Le chiediamo di esprimere la sua opinione solo rispetto alle prestazioni usufruite: nel caso non avesse ricevuto una prestazione indichi con una crocetta la casella "NO" e passi alla domanda successiva.

1) Ha usufruito delle prestazioni mediche? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni mediche offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

2) Ha usufruito delle prestazioni infermieristiche? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto delle prestazioni infermieristiche offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

3) Ha usufruito delle prestazioni assistenziali? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni assistenziali offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

4) Ha usufruito delle prestazioni riabilitative di fisioterapia? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni riabilitative di fisioterapia offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

5) Ha usufruito delle prestazioni riabilitative di logopedia? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni riabilitative di logopedia offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

6) Ha usufruito delle prestazioni psicologiche? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni psicologiche offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

7) Ha usufruito delle prestazioni della dietista? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni della dietista offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

8) Ha usufruito delle prestazioni dell'assistente sociale? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni dell'assistente sociale offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

9) È soddisfatto/a della modalità con cui il servizio ha tenuto conto delle sue esigenze specifiche?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

10) Si sono verificate problematicità nell'erogazione del servizio? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a della modalità con cui il servizio ha risolto eventuali problematiche che si sono verificate?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

11) È soddisfatto/a della capacità di ascolto/vicinanza del personale dell'Azienda?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

12) Complessivamente, è soddisfatto/a della qualità del servizio offerto?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Area suggerimenti e osservazioni
Di seguito può esprimere in forma libera e aperta valutazioni, osservazioni e suggerimenti sul servizio di cui ha usufruito.

_____
_____
_____

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari/persona di riferimento degli utenti

UCP-Dom

Gentile familiare,

la ringrazio a nome dell'Azienda per aver scelto di partecipare a quest'indagine sulla soddisfazione del servizio di cui un suo familiare ha usufruito.
Il questionario fa riferimento al periodo di erogazione del servizio ed è finalizzato a rilevare le opinioni dei familiari per acquisire utili informazioni per contribuire a orientare e migliorare la qualità dei servizi offerti della nostra Azienda: si suggerisce quindi di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione.
Il questionario di soddisfazione verrà trattato esclusivamente in forma anonima e i dati raccolti, una volta elaborati, saranno valutati e diffusi con cadenza annuale attraverso un report consultabile presso l'Azienda.
La invito a compilare il questionario e a consegnarlo in busta chiusa presso la reception aziendale (via Fleming n.2, Casalpusterlengo) o all'operatore che viene presso il domicilio.

Il Direttore Generale

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Indichi con una crocetta una delle opzioni, dove 1 corrisponde a "totalmente insoddisfatto" e 5 a "molto soddisfatto".

Totalmente insoddisfatto 1 — 2 — 3 — 4 — 5 Molto soddisfatto

Le chiediamo di esprimere la sua opinione solo rispetto alle prestazioni usufruite dal suo familiare: nel caso non avesse ricevuto una prestazione indichi con una crocetta la casella "NO" e passi alla domanda successiva.

1) Ha usufruito delle prestazioni mediche? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni mediche offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

2) Ha usufruito delle prestazioni infermieristiche? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto delle prestazioni infermieristiche offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

3) Ha usufruito delle prestazioni assistenziali? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni assistenziali offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

4) Ha usufruito delle prestazioni riabilitative di fisioterapia? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni riabilitative di fisioterapia offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

5) Ha usufruito delle prestazioni riabilitative di logopedia? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni riabilitative di logopedia offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

6) Ha usufruito delle prestazioni psicologiche? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni psicologiche offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

7) Ha usufruito delle prestazioni della dietista? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni della dietista offerte dal servizio?
1 — 2 — 3 — 4 — 5

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

8) Ha usufruito delle prestazioni dell'assistente sociale? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni dell'assistente sociale offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

9) È soddisfatto/a della modalità con cui il servizio ha tenuto conto delle sue esigenze specifiche?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

10) Si sono verificate problematicità nell'erogazione del servizio? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a della modalità con cui il servizio ha risolto eventuali problematiche che si sono verificate?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

11) È soddisfatto/a della capacità di ascolto/vicinanza del personale dell'Azienda?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

12) Complessivamente, è soddisfatto/a della qualità del servizio offerto?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Area suggerimenti e osservazioni
Di seguito può esprimere in forma libera e aperta valutazioni, osservazioni e suggerimenti sul servizio di cui il suo familiare ha usufruito.

_____
_____
_____

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Questionario sul grado di soddisfazione degli utenti

ADI

Gentile utente,

la ringrazio a nome dell'Azienda per aver scelto di partecipare a quest'indagine sulla soddisfazione del servizio di cui un suo familiare ha usufruito.
Il questionario fa riferimento al periodo di erogazione del servizio ed è finalizzato a rilevare le opinioni dei familiari per acquisire utili informazioni per contribuire a orientare e migliorare la qualità dei servizi offerti della nostra Azienda: si suggerisce quindi di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione.
Il questionario di soddisfazione verrà trattato esclusivamente in forma anonima e i dati raccolti, una volta elaborati, saranno valutati e diffusi con cadenza annuale attraverso un report consultabile presso l'Azienda.
La invito a compilare il questionario e a consegnarlo in busta chiusa presso la reception aziendale (via Fleming n.2, Casalpusterlengo) o all'operatore che viene presso il domicilio.

Il Direttore Generale

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

Indichi con una crocetta una delle opzioni, dove 1 corrisponde a “totalmente insoddisfatto” e 5 a “molto soddisfatto”.

Totalmente insoddisfatto 1 — 2 — 3 — 4 — 5 Molto soddisfatto

Le chiediamo di esprimere la sua opinione solo rispetto alle prestazioni usufruite: nel caso non avesse ricevuto una prestazione indichi con una crocetta la casella “NO” e passi alla domanda successiva.

1) Ha usufruito delle prestazioni mediche? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni mediche offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

2) Ha usufruito delle prestazioni infermieristiche? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto delle prestazioni infermieristiche offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

3) Ha usufruito delle prestazioni assistenziali? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni assistenziali offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

4) Ha usufruito delle prestazioni riabilitative di fisioterapia? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni riabilitative di fisioterapia offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

5) Ha usufruito delle prestazioni riabilitative di logopedia? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni riabilitative di logopedia offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

6) Ha usufruito delle prestazioni psicologiche? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni psicologiche offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

7) Ha usufruito delle prestazioni della dietista? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni della dietista offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

8) Ha usufruito delle prestazioni educative? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni educative offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

9) È soddisfatto/a della modalità con cui il servizio ha tenuto conto delle sue esigenze specifiche?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

10) Si sono verificate problematicità nell’erogazione del servizio? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a della modalità con cui il servizio ha risolto eventuali problematiche che si sono verificate?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

11) È soddisfatto/a della capacità di ascolto/vicinanza del personale dell’Azienda?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

12) Complessivamente, è soddisfatto/a della qualità del servizio offerto?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Area suggerimenti e osservazioni
Di seguito può esprimere in forma libera e aperta valutazioni, osservazioni e suggerimenti sul servizio di cui ha usufruito.

_____
_____
_____

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari/persona di riferimento degli utenti

ADI

Gentile familiare,

la ringrazio a nome dell'Azienda per aver scelto di partecipare a quest'indagine sulla soddisfazione del servizio di cui un suo familiare ha usufruito.
Il questionario fa riferimento al periodo di erogazione del servizio ed è finalizzato a rilevare le opinioni dei familiari per acquisire utili informazioni per contribuire a orientare e migliorare la qualità dei servizi offerti della nostra Azienda: si suggerisce quindi di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione.
Il questionario di soddisfazione verrà trattato esclusivamente in forma anonima e i dati raccolti, una volta elaborati, saranno valutati e diffusi con cadenza annuale attraverso un report consultabile presso l'Azienda.
La invito a compilare il questionario e a consegnarlo in busta chiusa presso la reception aziendale (via Fleming n.2, Casalpusterlengo) o all'operatore che viene presso il domicilio.

Il Direttore Generale

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Indichi con una crocetta una delle opzioni, dove 1 corrisponde a "totalmente insoddisfatto" e 5 a "molto soddisfatto".

Totalmente insoddisfatto 1 — 2 — 3 — 4 — 5 Molto soddisfatto

Le chiediamo di esprimere la sua opinione solo rispetto alle prestazioni usufruite dal suo familiare: nel caso non avesse ricevuto una prestazione indichi con una crocetta la casella "NO" e passi alla domanda successiva.

1) Ha usufruito delle prestazioni mediche? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni mediche offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

2) Ha usufruito delle prestazioni infermieristiche? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto delle prestazioni infermieristiche offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

3) Ha usufruito delle prestazioni assistenziali? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni assistenziali offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

4) Ha usufruito delle prestazioni riabilitative di fisioterapia? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni riabilitative di fisioterapia offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

5) Ha usufruito delle prestazioni riabilitative di logopedia? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni riabilitative di logopedia offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

6) Ha usufruito delle prestazioni psicologiche? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni psicologiche offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

7) Ha usufruito delle prestazioni della dietista? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni della dietista offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

8) Ha usufruito delle prestazioni educative? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a delle prestazioni educative offerte dal servizio?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

9) È soddisfatto/a della modalità con cui il servizio ha tenuto conto delle sue esigenze specifiche?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

10) Si sono verificate problematicità nell'erogazione del servizio? ☐ SI ☐ NO
È soddisfatto/a della modalità con cui il servizio ha risolto eventuali problematiche che si sono verificate?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Se vuole può specificare meglio la sua risposta _____
_____

11) È soddisfatto/a della capacità di ascolto/vicinanza del personale dell'Azienda?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

12) Complessivamente, è soddisfatto/a della qualità del servizio offerto?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Area suggerimenti e osservazioni
Di seguito può esprimere in forma libera e aperta valutazioni, osservazioni e suggerimenti sul servizio di cui il suo familiare ha usufruito.

_____
_____
_____

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Questionario sul grado di soddisfazione del personale

(specifica del Servizio)

Gentile collega

la ringrazio a nome dell'Azienda per aver scelto di partecipare a quest'indagine sulla soddisfazione del personale.
Il questionario fa riferimento agli ultimi 12 mesi ed è finalizzato a rilevare le opinioni dei lavoratori rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro.
L'indagine rappresenta un'importante opportunità per acquisire utili informazioni e contribuire a orientare e migliorare le politiche per il personale della nostra Azienda: si suggerisce quindi di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione.
Il questionario di soddisfazione verrà trattato esclusivamente in forma anonima.
I dati raccolti saranno utilizzati e valutati a scopi statistici interni e saranno diffusi, con cadenza annuale, attraverso un report e momenti di approfondimento con i lavoratori.
La invito a compilare il questionario entro **il 1 dicembre** e di inserirlo nell'apposito contenitore situato presso la reception aziendale.

Il Direttore Generale

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

Indicare con una crocetta una delle opzioni, dove 1 corrisponde a "totalmente insoddisfatto" e 5 a "molto soddisfatto"

Totalmente insoddisfatto 1 — 2 — 3 — 4 — 5 Molto soddisfatto

Ambiente di lavoro

1) L'ambiente fisico di lavoro e gli strumenti messi a disposizione sono adeguati al lavoro che svolge?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

2) È soddisfatto/a dell'attenzione che l'Azienda pone alla sua sicurezza?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

3) È soddisfatto/a dei suoi orari di lavoro?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Efficienza/efficacia del Servizio

4) È soddisfatto/a di come le criticità/problematiche riportate dagli utenti/clienti vengono gestite?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

5) È soddisfatto/a del suo grado di coinvolgimento nelle decisioni che riguardano gli utenti/clienti?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

6) È soddisfatto/a delle modalità di integrazione con le altre professionalità?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Comunicazione interna

7) È soddisfatto/a dell'accuratezza e tempistica delle informazioni che le giungono?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

8) Il dialogo e la comunicazione tra colleghi avviene in modo soddisfacente?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

9) Le informazioni che riceve durante le riunioni del suo gruppo di lavoro sono sufficientemente chiare?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Aggiornamento e formazione

10) È soddisfatto dell'offerta formativa dell'Azienda?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Nel caso ritenga necessari corsi di aggiornamento indichi su quali argomenti: _____

_____

11) È soddisfatto/a rispetto alla possibilità di acquisire nuove competenze?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Soddisfazione nel lavoro

12) Complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato dal suo lavoro?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

13) È soddisfatto/a delle azioni di Welfare aziendale come le iniziative di Conciliazione tempo lavoro/di vita (es. orto di tutti, kit nascita, supporto compilazione mod. 730,…)?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

14) È soddisfatto/a del compenso economico percepito in relazione al suo profilo professionale?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

15) È soddisfatto/a della flessibilità dell'Azienda nei confronti delle sue esigenze personali?

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Valutazioni conclusive

1) Consiglierebbe l'Azienda a un suo amico in cerca di occupazione? ☐ SI ☐ NO
2) Consiglierebbe i servizi forniti dall'Azienda a un congiunto/amico? ☐ SI ☐ NO
   Se SI, quali?_____

Area suggerimenti e osservazioni

Di seguito può esprimere in forma libera e aperta valutazioni, osservazioni e suggerimenti anche riguardo alla struttura del questionario, la ringraziamo se vorrà darci indicazioni

_____

_____

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

	SISTEMA GESTIONE ASSC	PC 22
	PROCEDURA PER GLI INSERIMENTI IN RSA e CDI, GESTIONE LISTA D'ATTESA	Data 09/05/2018 **Pagina 1 di 74**

PROCEDURA PER GLI INSERIMENTI IN R.S.A. e C.D.I.
LA GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire e delineare criteri oggettivi per la creazione di una graduatoria ai fini dell'inserimento in R.S.A. o al C.D.I.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

In un'ottica di maggior trasparenza nei confronti sia dei clienti (Ospiti) sia di altri interlocutori (Servizi sociali comunali – ATS – ecc.) l'A.S.S.C. ha redatto la presente procedura al fine di definire la gestione e i criteri per l'inserimento di un nuovo utente a fronte di un Posto o Posto Letto (P. L.) disponibile nei servizi RSA Angelica Vittadini Terzaghi e CDI Girasole.

La presente procedura disciplina quindi:

- La gestione delle domande d'inserimento;
- La fase di valutazione di idoneità;
- I criteri per la formazione della graduatoria delle domande in lista;
- Il primo contatto con l'utente propedeutico all'inserimento.

La procedura per la gestione di questi casi è rivolta a tutti gli operatori interessati dal processo di inserimento (direttore sanitario, medico, responsabili di servizio, ufficio URP e Segreteria Ospiti).

Tali figure dovranno divulgarne l'esistenza e renderla fruibile dai familiari e dagli utenti interessati.

3. MODALITÁ OPERATIVE

R.S.A. Angelica Vittadini Terzaghi

MODALITÁ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA.

Per l'eventuale inserimento in una delle R.S.A. del lodigiano è necessario che venga compilata apposita domanda; la modulistica (unica per tutte le RSA del Lodigiano) può essere ritirata in A.S.S.C. presso l'ufficio accettazione o presso l'ufficio segreteria ospiti, presso altra RSA della provincia di Lodi, scaricata dal sito internet aziendale www.assc.it. La stessa deve poi essere riconsegnata compilata in tutte le sue parti in una delle R.S.A. accreditate del Lodigiano. I cittadini che necessitano di orientamento o di comprendere quale servizio sociosanitario possa rispondere più appropriatamente al loro bisogno possono rivolgersi all'Ufficio Accoglienza Ascolto Accompagnamento dell'ASST di Lodi (sedi distretti di Casalpusterlengo – Lodi – Sant'Angelo Lodigiano)

Una volta compilata la domanda e qualora si decida di consegnarla presso l'A.S.S.C., la stessa deve essere depositata all'addetta dell'ufficio accettazione che apporrà il timbro di pervenuto restituendo immediatamente copia della prima pagina a titolo di ricevuta. **Decorso un anno** dalla presentazione della domanda è necessario consegnare nuovamente le pagine della scheda clinica aggiornata dal medico di base o medico specialista o medico di ospedaliero in caso contrario non verrà presa in considerazione per una possibile chiamata (fanno eccezione ovviamente gli utenti frequentanti, al momento della disponibilità del posto letto, il nostro CDI o i posti SOLVENTI della RSA). La domanda scaduta non verrà comunque cancellata ma messa in una situazione di "congelamento"; sistemata tutta la documentazione viene riattivata in lista (riprendendo i punti che aveva al momento del congelamento più gli eventuali maturati nel tempo).

La domanda di inserimento in RSA è valida unicamente per i posti letto contrattualizzati (n° 62 Posti Letto); chi viceversa desiderasse inserire il proprio familiare o assistito anche nella lista d'attesa dei posti letto Solventi di A.S.S.C. dovrà espressamente dichiararlo in fase di consegna della domanda o successivamente all'ufficio accettazione o segreteria ospiti. Questi utenti verranno iscritti in entrambe le liste.

La lista di attesa dei posti solventi segue il criterio cronologico di arrivo delle domande. Viene data però priorità a chi chiede/prenota periodi più lunghi di permanenza in solvenza.

Le richieste di sollievo su posto letto solvente degli ospiti del C.D.I. che richiedono un periodo di 90 giorni consecutivi con successivo passaggio su posto solvente saranno trattate alla stregua delle altre domande solventi. I periodi più brevi della stessa formula verranno invece tenuti in considerazione residualmente alle domande solventi.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

VALUTAZIONE DI IDONEITÁ ALL'INSERIMENTO

L'ufficio accettazione appena ricevuta la domanda consegna la stessa alla direzione sanitaria per la valutazione di idoneità all'inserimento in base ai seguenti paramenti.

L'utente deve:

- aver compiuto 65 anni o, se di età inferiore, devono possedere caratteristiche assimilabili a quelle delle persone anziane (si citano a titolo meramente esemplificativo: persone affette da demenza in età precoce, esiti di patologie cerebrovascolari, morbo di Parkinson, ecc.);
- trovarsi in condizioni socio-sanitarie compatibili con le classificazioni previste dalla normativa per i posti letto accreditati in RSA (8 classi SOSIA o Alzheimer).

Entro 10 giorni dalla data di ricezione l'ufficio accettazione carica la domanda in lista nell'apposito portale (SMART) in uso a tutte le RSA del Lodigiano.

CRITERI PER LA FORMAZIONE DELLA GRADUATORIA

La graduatoria viene definita sulla base di sei criteri a cui viene assegnato il relativo punteggio riportato nella seguente tabella (punteggio massimo assegnabile **37**):

	CRITERIO	PUNTEGGIO
1	FASCIA **A** (Classi SOSIA 1 – 2)	**10**
	FASCIA **B** (Classi SOSIA 3 – 4 – 5 – 6)	6
	FASCIA **C** (Classi SOSIA 7 – 8)	2
2	RESIDENZA A **CASALPUSTERLENGO ***	**6**
	RESIDENZA IN UN COMUNE **DELLA PROVINCIA DI LODI ***	3
	RESIDENZA IN UN COMUNE **FUORI DALLA PROVINCIA DI LODI ***	1
	RESIDENZA IN UN COMUNE **FUORI REGIONE LOMBARDIA ***	0
3	PRESENZA DI **SEGNALAZIONE** DEI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI O DELL'ASST	**6**
4	PERMANENZA SU P. L. **SOLVENTE** A.S.S.C. DA PIU' DI 6 MESI ******	3
	PERMANENZA SU P. L. **SOLVENTE** A.S.S.C. DA PIU' DI 12 MESI ******	5
	PERMANENZA SU P. L. **SOLVENTE** A.S.S.C. DA PIU' DI 18 MESI ******	6
	PERMANENZA SU P. L. **SOLVENTE** A.S.S.C. DA PIU' DI 24 MESI ******	**7**
5	PERMANENZA SU POSTO **CDI** DA PIU' DI 6 MESI ******	1
	PERMANENZA SU POSTO **CDI** DA PIU' DI 12 MESI ******	**2**
6	DOMANDA IN LISTA D'ATTESA DA PIU' DI **6 MESI**	2
	DOMANDA IN LISTA D'ATTESA DA PIU' DI **12 MESI**	4
	DOMANDA IN LISTA D'ATTESA DA PIU' DI **18 MESI**	6
	DOMANDA IN LISTA D'ATTESA DA PIU' DI **24 MESI**	**8**

*** Si precisa che la residenza considerata è solo e unicamente quella al momento della presentazione della domanda. Successive variazioni non influiranno sul punteggio assegnato.**

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

Nei casi in cui non sia possibile procedere agli inserimenti nel rispetto della graduatoria per particolari esigenze intere alla struttura la direzione sanitaria ne deve dare giustificazione scritta e la decisione deve essere comunque sempre prima condivisa con la direzione generale.
Per quanto riguarda la lista d'attesa Alzheimer non trovano applicazione i punteggi associati alle 8 classi SOSIA.

Si precisa che gli anziani con disturbi comportamentali, identificati dalla direzione sanitaria/medico idonei solo per il nucleo Alzheimer, verranno chiamati solo ed esclusivamente a coprire i posti che si dovessero liberare sul quel nucleo e nessun altro.

ASSEGNAZIONE POSTO LETTO E AMMISSIONE
La proposta di ammissione viene formulata dalla RSA con comunicazione telefonica alle persone indicate in SMART come persone di riferimento da contattare.
Da tale proposta decorre il termine perentorio di 3 ore per l'accettazione dell'ammissione che deve trasformarsi non più tardi di 48 ore dopo nell'effettivo inserimento dell'utente in RSA. Una volta accettato il posto la segreteria ospiti consegnerà a un familiare di riferimento il modulo "Elenco biancheria e documenti Uomo/Donna" e se possibile il consenso informato. Se per particolari esigenze del familiare o dell'ospite stesso si rendesse necessario posticipare l'ingresso questo potrebbe avvenire solo dopo autorizzazione della direzione generale.

RINUNCIA ALL'INGRESSO
La mancata accettazione della proposta di ammissione, che come detto sopra deve avvenire entro 3 ore dalla comunicazione telefonica, si configura come rinuncia all'ammissione e prevede un abbattimento del punteggio assegnato in lista di dieci punti.

C.D.I. Girasole

MODALITÁ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA
La modalità per presentare domanda al C.D.I. prevede un primo colloquio con la Responsabile del servizio. L'appuntamento con la stessa può essere fissato chiamando il centralino dell'A.S.S.C.
La responsabile del servizio attraverso il colloquio effettua una prima valutazione circa l'idoneità del servizio alla situazione ed eventualmente orienta e supporta la famiglia diversamente.
Se la valutazione va a buon fine, la responsabile del servizio consegna ai familiari il modulo per formalizzare la domanda; quest'ultimo, una volta compilato, deve essere consegnato all'ufficio accettazione per la protocollazione (la data del protocollo vale come criterio cronologico).
Decorso un anno dalla presentazione della domanda è necessario consegnare nuovamente la pagina della scheda clinica aggiornata dal medico di base o medico specialista in caso contrario non verrà presa in considerazione.

VALUTAZIONE DI IDONEITÁ ALL'INSERIMENTO
Quando perviene una domanda la responsabile del servizio la sottopone al vaglio della direzione sanitaria che, sulla base della parte clinica della domanda (compilata dal medico curante) e delle notizie contenute nella scheda di segretariato sociale della responsabile del servizio, valuta l'idoneità finale dell'inserimento della persona nel CDI.

CRITERI PER LA FORMAZIONE DELLA GRADUATORIA
Se vi è una domanda e il posto al C.D.I. non è disponibile nell'immediato, la richiesta viene collocata in lista d'attesa. Quando si libera un posto il nuovo utente è scelto dalla lista secondo:

1. il tipo di frequenza richiesta; le richieste full time, infatti, hanno la priorità su quelle part time (orizzontali o verticali che siano);
2. l'ordine cronologico di presentazione domanda.

Tutto quanto sopra, fatto salvo ci siano segnalazioni scritte dei servizi sociali del comune di Casalpusterlengo o del territorio, del CEAD o dell'ASST le quali hanno la priorità, sempre se richiedono un tempo pieno.
Si specifica che gli ospiti iscritti al C.D.I. che vengono dimessi dallo stesso per usufruire di un periodo di sollievo presso la R.S.A. (attraverso una qualunque modalità: regolamento interno, voucher cead ecc.), trattandosi di sollievi pro tempore di una durata predefinita, hanno la priorità nel rientro al C.D.I., esulando quindi dalla eventuale lista di attesa presente al momento del termine del loro sollievo. Il posto al C.D.I. viene mantenuto secondo quanto previsto da apposito regolamento.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

ASSC
Azienda Speciale di Servizi
di Casalpusterlengo

Il loro posto al C.D.I., nel periodo di permanenza in R.S.A., può essere occupato da un altro ospite solo per periodi corrispondenti al periodo di sollievo.

ASSEGNAZIONE POSTO E AMMISSIONE
In caso di posto libero la Responsabile del servizio contatta telefonicamente ospite o familiari. Questi ultimi devono dare una conferma di accettazione o rifiuto del posto nel più breve tempo possibile. In caso di accettazione viene fissata la data di accoglienza.

RINUNCIA ALL'INGRESSO
In caso di rifiuto del posto l'ospite o i suoi familiari possono chiedere per iscritto di essere cancellati dalla lista di attesa o di essere mantenuti in lista con l'avvertenza che non saranno più contattati finché non saranno loro ad attivarsi manifestando per iscritto un nuovo interesse all'inserimento. In quest'ultimo caso la richiesta sarà collocata in lista di attesa sulla base della nuova data in cui è stato manifestato l'interesse all'inserimento.

5. DOCUMENTI RICHIAMATI / BIBLIOGRAFIA/ALLEGATI

Allegati
PC 22 – ALL01 Allegato D del contratto di ingresso – Elenco Biancheria e documenti Uomo/donna
PC 22 – ALL02 Domanda di inserimento al C.D.I.
PC 22 – ALL03 Domanda di inserimento in R.S.A

Questi ultimi documenti non sono stati inseriti nella carta dei servizi perché fac – simili, ma si possono richiedere direttamente all'ASSC.

Sede legale e amministrativa: Via Fleming 2, 26841 Casalpusterlengo (LO) P.IVA/C.F. 11824270158
TEL 0377 7710 • WEB www.assc.it • EMAIL info@assc.it • PEC assc@pec.it

OCR CASALPUSTERLENGO MENU' INVERNALE 2021-2022

Ad ogni pasto viene fornito pane integrale o a ridotto contenuto di sale

PRIMA SETTIMANA

Pranzo

* possibilità pasta lunga

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Pasta integrale con i broccoli	**Risotto ai funghi**	***Pasta ragù di verdura**	**Polenta**	**Risotto con zucchine e gamberetti**	**Gnocchi al ragù**	**Lasagne alla ligure**
Riso in bianco o al pomodoro	Pasta in bianco o al pomodoro	Riso in bianco o al pomodoro	Pasta bianca o al pomodoro	Pasta bianca o al pomodoro	Pasta bianca o al pomodoro	Pasta bianca o al pomodoro
Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo
Cotoletta di pesce	**Frittata con cipolle**	**Polpette di legumi misti**	**Casola con verza**	**Pesce con olive e capperi**	**Arrosto di lonza**	**Polpettone di tacchino farcito**
Carne macinata	Manzo lesso	Pollo lesso	Tortino di legumi	Carne macinata	Polpette	Pesce al limone
Pollo lesso	Polpette	Carne macinata	Gorgonzola	Pizza margherita	Tonno	Carne macinata
Finocchi al burro	**Purè di carciofi**	**Cavolfiore al forno**	**Lenticchie in umido**	**Tris di verdure**	**Coste all'olio**	**Patate al forno**
Purè di finocchi	Purè	Purè di cavolfiori	Purè di lenticchie	Purè	Purè	Purè di verdura
Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata
Macedonia	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**
Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt
Mousse	Mousse	Mousse	Mousse	Mousse	Mousse	Mousse
		Budino				Frutta sciroppata

Cena

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Passato di verdure con farro	**Pasta e fagioli**	**Minestrone di pasta integrale**	**Riso e prezzemolo**	**Vellutata di piselli**	**Minestra riso integrale e porri**	**Ravioli in brodo**
Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo
Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino
Tortino di patate	**Arrosto di tacchino**	**Scaloppina di pollo al limone**	**Straccetti di vitello con verdure**	**Uova sode**	**Crocchette di tonno**	**Cosce di pollo arrosto**
Taleggio	Salame	Primosale	Mortadella	Brie	Salame cotto	Caprino
Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Pesce al limone	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Tortino di legumi	Uovo sodo
Crescenza	Formaggini	Ricottina	Spalmabile	Crescenza	Formaggini	Ricottina
Rapa rossa all'olio	**Fagiolini all'olio**	**Zucchine al forno**	**Spinaci all'olio**	**Purè di zucca**	**Carote all'olio**	**Broccoli al forno**
Purè	Purè di fagiolini	Purè di zucchine	Purè di spinaci	Purè	Purè di carote	Purè
Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata
Frutta cotta	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt
Mousse	Mousse	Mousse	Mousse	Mousse	Mousse	Mousse

"Si informano gli utenti che i prodotti presenti a menu possono contenere uno o più dei seguenti allergeni: cereali contenenti glutine, crostacei, uova, pesce, arachidi, soia, latte e derivati, frutta a guscio, sedano, senape, semi di sesamo, anidride solforosa e solfiti, molluschi e lupini (Allegato II del Reg. UE 1169/2011), come ingredienti e/o come tracce derivanti da cross contamination sito/processo. In caso di necessità, si invitano gli utenti a contattare il referente aziendale ".

OCR CASALPUSTERLENGO MENU' INVERNALE 2021-2022

Ad ogni pasto viene fornito pane integrale o a ridotto contenuto di sale

SECONDA SETTIMANA

Pranzo

*possibilità pasta lunga

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Pasta curcuma e piselli	**Risotto con crema di zucca**	***Pasta integrale con panna e salmone**	**Polenta**	**Gnocchi al pomodoro**	**Trippa piatto unico**	**Crespelle**
Riso in bianco o al pomodoro	Pasta bianca o pomodoro	Pasta in bianco o al pomodoro	Riso in bianco o al pomodoro	Pasta in bianco o pomodoro	Pasta bianca o pomodoro	Pasta bianca o pomodoro
Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo
Polpette di pesce	**Cotoletta di pollo**	**Tortino ricotta e spinaci**	**Cotechino in umido**	**Platessa al vino bianco**	**Affettato di tacchino**	**Scaloppine con i funghi**
Carne macinata	Manzo lesso	Pollo lesso	Gorgonzola	Carne macinata	Polpette	Filetto di pesce al limone
Pollo lesso	Tonno	Carne macinata	Polpette	Pollo lesso	Tortino di legumi	Carne macinata
Erbette all'olio	**Fagiolini all'olio**	**Cipolline stufate**	**Lenticchie in umido**	**Carote all'olio**	**Purè di zucca**	**Broccoli al burro**
Purè	Purè di fagiolini	Purè	Purè	Purè di carote	Purè di zucca	Purè di broccoli
Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata
Macedonia	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**
Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt
Mousse	Mousse	Mousse	Mousse	Mousse	Mousse	Mousse
		Budino				Frutta sciroppata

Cena

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Passato di verdure	**Minestrone di legumi con farro**	**Crema di porri**	**Vellutata di patate e carote**	**Passato di verdura con riso integrale**	**Riso e verza**	**Minestrone di verdura con orzo**
Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo
Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino
Lonzino tonnato	**Involtini di verza con speck e formaggio**	**Nasello al limone**	**uova sode con piselli**	**Bollito in salsa verde**	**Polpettone**	**Frittata con zucchine**
Gorgonzola	Salame	Emmenthal	Affettato di tacchino	Mozzarella	Mortadella	Fontina
Tortino di legumi	Uovo sodo	Prosciutto cotto	Filetto di pesce	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto
Spalmabile	Crescenza	Formaggini	Ricottina	Spalmabile	Crescenza	Formaggini
Zucchine trifolate	**Cavolfiore gratinato**	**Dadini di zucca agli aromi**	**Finocchi al burro**	**Patate al forno**	**Carote all'olio**	**Fagiolata**
Purè di zucchine	Purè	Purè di zucca	Purè	Purè	Purè di carote	Purè di fagioli
Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata	Insalata
Frutta cotta	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino
Mousse	Mousse	Mousse	Mousse	Mousse	Mousse	Mousse

"Si informano gli utenti che i prodotti presenti a menu possono contenere uno o più dei seguenti allergeni: cereali contenenti glutine, crostacei, uova, pesce, arachidi, soia, latte e derivati, frutta a guscio, sedano, senape, semi di sesamo, anidride solforosa e solfiti, molluschi e lupini (Allegato II del Reg. UE 1169/2011), come ingredienti e/o come tracce derivanti da cross contamination sito/processo. In caso di necessità, si invitano gli utenti a contattare il referente aziendale ".

OCR CASALPUSTERLENGO MENU' INVERNALE 2021-2022

Ad ogni pasto viene fornito pane integrale o a ridotto contenuto di sale

TERZA SETTIMANA

Pranzo

* possibilità pasta lunga

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Risotto alla milanese	**Chicche pomodoro e basilico**	***Pasta integrale pomodoro, olive e capperi**	**Polenta**	**Orzotto con crema di verdure**	**Pasta all'amatriciana**	**Lasagne alla bolognese**
Pasta in bianco o pomodoro	Pasta bianca o pomodoro	*Pasta bianca o pomodoro	Pasta bianca o pomodoro	Pasta in bianco o pomodoro	Riso in bianco o al pomodoro	Pasta bianca o pomodoro
Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo
Polpette di tonno	**Frittata con cipolle**	**Merluzzo in umido**	**Brasato**	**Tortino prosciutto e formaggio**	**Scaloppine ai funghi**	**Arrosto farcito**
Prosciutto cotto Manzo lesso	Pollo lesso Polpette	Polpette Carne macinata	Gorgonzola Fagiolata	Carne macinata Pizza margherita	Polpette Tonno	Pesce al limone Carne macinata
Coste all'olio	**Broccoli al forno**	**Carote all'olio**	**Piselli in umido**	**Verza in umido**	**Spinaci al burro**	**Carote all'olio**
Purè Insalata	Purè Insalata	Purè di carote Insalata	Purè di piselli Insalata	Purè Insalata	Purè di spinaci Insalata	Purè di carote Insalata
Macedonia	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**
Yogurt Mousse	Yogurt Mousse	Yogurt Mousse Budino	Yogurt Mousse	Yogurt Mousse	Yogurt Mousse	Yogurt Mousse Frutta sciroppata

Cena

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Zuppa di farro	**Minestra di ceci**	**Riso con patate e zucchine in brodo**	**Stracciatella**	**Passato verdura con pasta integrale**	**Minestrone di legumi**	**Vellutata di asparagi**
Pastina in brodo Semolino	Pastina in brodo Semolino	Pastina in brodo Semolino	Pastina in brodo Semolino	Pastina in brodo Semolino	Pastina in brodo Semolino	Pastina in brodo Semolino
Cosce di pollo al forno	**Manzo lesso con salsa verde**	**Tortino di lenticchie**	**Affettato di tacchino alla mediterranea**	**Pesce al limone**	**Frittata di verdure**	**Ricotta al forno**
Caprino Prosciutto cotto Polpette di legumi	Salame Pesce al limone Spalmabile	Primosale Prosciutto cotto Crescenza	Mortadella Uovo sodo Formaggini	Asiago Prosciutto cotto Ricottina	Salame cotto affettato Prosciutto cotto Spalmabile	Scamorza Prosciutto cotto Crescenza
Cavolfiore gratinato Purè Insalata	**Fagiolini all'olio** Purè di fagiolini Insalata	**Erbette all'olio** Purè Insalata	**Zucca al forno** Purè di zucca Insalata	**Rapa rossa** Purè Insalata	**Finocchi gratinati** Purè di finocchi Insalata	**Carciofi** Purè di carciofi Insalata
Frutta cotta	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**
Frutta fresca Yogurt Mousse	Frutta fresca Yogurt Mousse	Frutta fresca Yogurt Mousse	Frutta fresca Yogurt Mousse	Frutta fresca Yogurt Mousse	Frutta fresca Yogurt Mousse	Frutta fresca Yogurt Mousse

"Si informano gli utenti che i prodotti presenti a menu possono contenere uno o più dei seguenti allergeni: cereali contenenti glutine, crostacei, uova, pesce, arachidi, soia, latte e derivati, frutta a guscio, sedano, senape, semi di sesamo, anidride solforosa e solfiti, molluschi e lupini (Allegato II del Reg. UE 1169/2011), come ingredienti e/o come tracce derivanti da cross contamination sito/processo. In caso di necessità, si invitano gli utenti a contattare il referente aziendale ".

OCR CASALPUSTERLENGO MENU' INVERNALE 2021-2022

Ad ogni pasto viene fornito pane integrale o a ridotto contenuto di sale

QUARTA SETTIMANA

Pranzo

*possibilità pasta lunga

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Pasta integrale alle vongole	**Risotto con asparagi**	***Pasta tonno e olive**	**Polenta**	**Pisarei e fasoi**	**Pasta integrale con carciofi e prosciutto**	**Risotto radicchio e zola**
Pasta bianca o pomodoro	Pasta in bianco o pomodoro	Riso in bianco o pomodoro	Pasta bianca o pomodoro	Pasta bianca o pomodoro	Pasta bianca o pomodoro	Pasta in bianco o al pomodoro
Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo
Cotoletta	**Frittata con erbette**	**Hamburger in umido**	**Spezzatino**	**Filetto di pesce gratinato**	**Verdure ripiene**	**Arrosto di vitello**
Tonno Manzo lesso	Pollo lesso Polpette	Tortino di legumi Carne macinata	Polpette Gorgonzola	Carne macinata Pollo lesso	Polpette Prosciutto cotto	Pesce al limone Carne macinata
Carote lesse	**Dadini di zucca al forno con aromi**	**Fagiolini all'olio**	**Lenticchie in umido**	**Rapa rossa**	**Broccoli**	**Patate al forno**
Purè di carote Insalata	Purè Insalata	Purè di fagiolini Insalata	Purè di lenticchie Insalata	Purè Insalata	Purè di broccoli Insalata	Purè Insalata
Macedonia	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**	**Frutta fresca**
Frutta cotta Yogurt Mousse	Frutta cotta Yogurt Mousse	Frutta cotta Yogurt Mousse Budino	Frutta cotta Yogurt Mousse	Frutta cotta Yogurt Mousse	Frutta cotta Yogurt Mousse	Frutta cotta Yogurt Mousse Frutta sciroppata

Cena

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Minestra riso e piselli	**Crema di zucca e carote**	**Pasta e fagioli**	**Ravioli in brodo**	**Minestrone di riso integrale**	**Passato di verdura con crostini**	**Minestrone d'orzo**
Pastina in brodo Semolino	Pastina in brodo Semolino	Pastina in brodo Semolino	Pastina in brodo Semolino	Pastina in brodo Semolino	Pastina in brodo Semolino	Pastina in brodo Semolino
Arrosto di tacchino	**Involtino di prosciutto e formaggio**	**Pesce al limone**	**Torta salata con carciofi e formaggio**	**Polpette di ceci**	**Scaloppine al limone**	**Uova sode**
Gorgonzola Pesce al limone Formaggini	Mortadella Prosciutto cotto Ricottina	Fontina Prosciutto cotto Spalmabile	Affettato di tacchino Uovo sodo Crescenza	Asiago Prosciutto cotto Formaggini	Salame cotto affettato Tortino di legumi Ricottina	Mozzarella Prosciutto cotto Spalmabile
Finocchi gratinati	**Zucchine al forno**	**Erbette all'olio**	**Cavolfiore al forno**	**Spinaci al forno**	**Cipolline in agrodolce**	**Piselli al burro**
Purè di finocchi Insalata	Purè di zucchine Insalata	Purè Insalata	Purè Insalata	Purè di spinaci Insalata	Purè Insalata	Purè di piselli Insalata
Frutta cotta	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**	**Frutta cotta**
Frutta fresca Yogurt Mousse	Frutta fresca Yogurt Mousse	Frutta fresca Yogurt Mousse	Frutta fresca Yogurt Mousse	Frutta fresca Yogurt Mousse	Frutta fresca Yogurt Mousse	Frutta fresca Yogurt Mousse

"Si informano gli utenti che i prodotti presenti a menu possono contenere uno o più dei seguenti allergeni: cereali contenenti glutine, crostacei, uova, pesce, arachidi, soia, latte e derivati, frutta a guscio, sedano, senape, semi di sesamo, anidride solforosa e solfiti, molluschi e lupini (Allegato II del Reg. UE 1169/2011), come ingredienti e/o come tracce derivanti da cross contamination sito/processo. In caso di necessità, si invitano gli utenti a contattare il referente aziendale ".