GHERON S.r.l.
Ci prendiamo cura delle persone.

RSA IL PARCO DELLE CAVE - RSA BAGGIO
RSA APERTA
VIA CAPRI, 21 - 20153 MILANO
TEL. 3397195478 - 3393665017
MAIL rsaaperta@gruppogheron.it
PEC gheron.lombardia@legalmail.it

CARTA DEI SERVIZI

RSA APERTA IL PARCO DELLE CAVE

Edizione n. 4 del 19/06/2026

BENVENUTI NEL SERVIZIO di RSA APERTA Baggio e Parco delle Cave. Gruppo Gheron aderisce al progetto RSA Aperta di Regione Lombardia in attuazione della D.G.R. n° 7769 del 17/01/2018 "Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della D.G.R. 116/2013: terzo provvedimento attuativo - consolidamento del percorso di attivazione e monitoraggio delle misure innovative previste dalla D.G.R. 2942/2014 in funzione della qualificazione dei servizi offerti e della continuità assistenziale".

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA Aperta ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA Aperta rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sull'etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

2. Principio di imparzialità

La RSA Aperta si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e dei pazienti. La RSA Aperta si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti dei pazienti, dei loro parenti e dei terzi.

3. Principio di semplificazione

La RSA Aperta, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti. In aggiunta, nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

4. Principio di continuità

La RSA Aperta si impegna ad assicurare al paziente la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

5. Principio di efficienza/efficacia

La RSA Aperta si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

6. Principio di partecipazione

La responsabile, i coordinatori, gli operatori della RSA Aperta, i pazienti e i loro famigliari devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA Aperta si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

7. Riservatezza

La RSA Aperta assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il D. Lgs. 196/2003 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

RSA IL PARCO DELLE CAVE - RSA BAGGIO
RSA APERTA
VIA CAPRI, 21 - 20153 MILANO
TEL. 3397195478 - 3393665017
MAIL rsaaperta@gruppogheron.it
PEC gheron.lombardia@legalmail.it

CHI SIAMO

Gruppo Gheron è un operatore italiano leader nel settore socio-sanitario e assistenziale, specializzato nella gestione di residenze per anziani e servizi integrati di cura.

Gruppo Gheron è stato fondato nei primi anni ’90 dalla famiglia Bariani a Voghera (PV) come studio associato di professionisti nel settore sanitario, socio-sanitario e assistenziale, evolvendosi poi in un gruppo strutturato che gestisce direttamente le proprie strutture. Oggi rappresenta uno dei principali operatori italiani nel settore, con oltre 30 residenze e circa 3.500 posti letto distribuiti in Lombardia, Piemonte, Veneto, Liguria e Toscana.

SERVIZI OFFERTI

Il Gruppo offre una filiera completa di servizi socio-sanitari e riabilitativi, rivolta principalmente a persone anziane non autosufficienti e fragili. Tra i principali servizi:

- Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani non autosufficienti
- Nuclei Alzheimer e protetti
- Centri di Riabilitazione Geriatrica e Cure Intermedie
- Hospice e cure palliative
- Alloggi protetti e residenzialità leggera
- Senior Living e Centri Diurni Integrati
- Servizi domiciliari come RSA Aperta e cure a domicilio
- Gestione di poliambulatori medici specialistici e medicina del lavoro.

APPROCCIO E INNOVAZIONE

Gruppo Gheron si distingue per un approccio multidisciplinare e tecnologico, con strutture progettate per garantire sicurezza clinica, comfort, efficienza energetica e gestione avanzata dei servizi . L’azienda integra criteri ESG nella propria strategia, promuovendo certificazioni come la parità di genere e l’uso di strutture di ultima generazione.

VISIONE

Il gruppo punta a garantire continuità di cura e assistenza personalizzata, riducendo la necessità di ricoveri ospedalieri e offrendo percorsi di salute completi per gli anziani, con attenzione alla dignità e al benessere degli ospiti .
In sintesi, Gruppo Gheron è un punto di riferimento nel panorama italiano per l’assistenza agli anziani,

combinando esperienza trentennale, innovazione tecnologica e un'ampia rete di strutture e servizi socio-sanitari integrati

LA MISSION AZIENDALE RISPETTO AI SERVIZI DOMICILIARI

L' obiettivo principale è quello di assistere, a livello domiciliare, anziani di ambo i sessi non autosufficienti garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti.

Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale, e riabilitativo dell'anziano.

Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali:

- Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi ed educativi cercando di soddisfare il più possibile i bisogni del paziente.

DOVE SIAMO

Sede operativa della RSA Aperta presso RSA "Baggio e Parco delle Cave" Via Capri, 21 – Milano.

Cell. 3393665017 oppure 3397195478 Tel 02/48916761

E-mail rsaaperta@gruppogheron.it

GRUPPO GHERON
Ci prendiamo cura delle persone.

RSA IL PARCO DELLE CAVE - RSA BAGGIO
RSA APERTA
VIA CAPRI, 21 - 20153 MILANO
TEL. 3397195478 - 3393665017
MAIL rsaaperta@gruppogheron.it
PEC gheron.lombardia@legalmail.it

CHE COS'È LA RSA APERTA

La misura RSA Aperta consiste nell'offerta di prestazioni erogate dalle Residenze Sanitarie Assistenziali a sostegno della domiciliarità, sulla base di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI), precedentemente definiti dallo staff medico che svolge il servizio. Tale percorso ha come obiettivo quello di fornire adeguati supporti utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale. Il servizio è gratuito e a carico del Fondo Sanitario Regionale.

A CHI SI RIVOLGE

il servizio Il servizio RSA Aperta è destinato ai cittadini residenti in Lombardia che rispondono ai seguenti requisiti:

● persone con demenza, alla presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate o équipe di Centri per Deficit Cognitivi e Demenze (ex U.V.A.);

● anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% con punteggio della scala Barthel Modificata tra 0 e 24.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Il servizio è attivabile per gli utenti residenti a Milano (principalmente municipio 7) e comuni limitrofi.

In relazione alla tipologia di bisogno di ciascun utente, la Misura permette di accedere a un set di prestazioni diverse, tra cui:

● Visite specialistiche al domicilio in conformità alla Deliberazione Regione Lombardia n. XII/5096 del 06/10/2025.

PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZE (IN RELAZIONE AL GRADO DI GRAVITÀ CERTIFICATO):

● interventi di stimolazione cognitiva;

● interventi di consulenza alla famiglia per gestione disturbi del comportamento;

● interventi di supporto psicologico al caregiver

● interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;

● igiene personale completa;

● interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;

● consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi;

● interventi di riabilitazione motoria;

● nursing;

● interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;

● consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi.

PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CON INVALIDITÀ CIVILE AL 100% (IN CONDIZIONI DI DIPENDENZA TOTALE RILEVATA CON APPOSITA SCALA):

● interventi per il mantenimento delle abilità residue;

● consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi;

● consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione;
● consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;

● interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO

La persona che intende accedere al servizio di RSA APERTA dovrà compilare la "Domanda di accesso alla misura RSA Aperta", scaricandola direttamente dal nostro sito, oppure recandosi presso la reception della RSA.

Presentando la domanda la persona dichiara inoltre:

● di non beneficiare (o che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non benefici) di misure e/o interventi regionali incompatibili o, in caso contrario, di rinunciare al momento dell'attivazione del servizio RSA Aperta;

● di non fruire (o che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non fruisca) di altri servizi/unità d'offerta semiresidenziali della rete socio-sanitaria.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Alla domanda vanno allegati i seguenti documenti:

1. certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (solo per persone affette da demenza/Alzheimer);

2. copia del verbale d'Invalidità Civile che attesti il 100% d'invalidità (solo per 5 persone anziane non autosufficienti);

3. copia del documento d'identità in corso di validità della persona interessata all'erogazione della misura;
4. copia del documento d'identità in corso di validità di chi firma la domanda (se diverso dall'interessato all'erogazione della misura).

INCOMPATIBILITÀ

La misura è incompatibile con la frequenza/utilizzo di altre unità d'offerta residenziali e semiresidenziali della rete sociosanitaria e con altri interventi o misure regionali (es. B2, B1).

Sono invece compatibili con la misura di RSA Aperta:

le Cure Palliative Domiciliari e l'erogazione delle Cure Domiciliari (C-Dom) di tipo prestazionale (per prestazioni quali prelievi, cambio catetere, etc).

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

La documentazione richiesta è la seguente:

- Modulo richiesta RSA Aperta (da ritirare in struttura);

-Fotocopia carta d'identità del beneficiario;

- Fotocopia tessera sanitaria del beneficiario;

-Fotocopia carta d'identità del richiedente il servizio;

-Certificazione diagnostica geriatrica/neurologica (per persone affette da demenza) o verbale invalidità civile (solo per persone non autosufficienti).

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Una volta presentata la domanda completa di tutta la documentazione richiesta, entro 5 giorni lavorativi, verrà effettuata la verifica dei requisiti di accesso alla valutazione.

VALUTAZIONE MULTI DIMENSIONALE

In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale, eseguita al domicilio di norma da parte del medico e dell'assistente sociale e/o educatore, dovrà essere effettuata entro i 10 giorni lavorativi dalla data della verifica dei requisiti. La suddetta valutazione, denominata "Valutazione Multidimensionale, sarà effettuata dal coordinatore/assistente sociale insieme al medico, con somministrazione di scale validate, anamnesi clinica, analisi dei bisogni e rilevazione delle condizioni socio/ambientali, comprese le risorse attivabili (famigliari e non).

RSA IL PARCO DELLE CAVE - RSA BAGGIO
RSA APERTA
VIA CAPRI, 21 - 20153 MILANO
TEL. 3397195478 - 3393665017
MAIL rsaaperta@gruppogheron.it
PEC gheron.lombardia@legalmail.it

PROGETTO INDIVIDUALE (PI) E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)

In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale la RSA procede alla definizione del Progetto individuale (PI), con esplicitazione della durata, comunque non superiore ai 3 mesi. Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col PI, la RSA elabora il conseguente PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione e il care manager di riferimento.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Le prestazioni al domicilio vengono effettuate tutti i giorni nella fascia oraria diurna concordata con l'utente/caregiver. A seconda del traffico o del verificarsi di situazioni impreviste al domicilio dell'utente precedente, gli appuntamenti potrebbero subire dei ritardi.

Il servizio si avvale di un team multidisciplinare di operatori che vengono assegnati ai singoli utenti a seconda dei bisogni da soddisfare. Tutti gli operatori che accedono al domicilio sono muniti di cartellino identificativo. Il personale partecipa ogni anno a corsi di aggiornamento secondo la programmazione descritta nel piano formativo annuale. Nei limiti del possibile il servizio assegna a ciascun utente un operatore di riferimento, cercando di ridurre al minimo le sostituzioni (in caso di malattia o ferie dell'operatore) al fine di garantire la continuità della presa in carico e il rapporto di fiducia con la persona e il suo caregiver.

Ad ogni utente viene inoltre assegnato un Care manager per il coordinamento della presa in carico. Il Care manager collabora con Coordinatore del servizio e la Direzione di struttura per garantire la qualità dell'assistenza.

SOSPENSIONE/CESSAZIONE DEL SERVIZIO

In caso di impossibilità da parte del paziente di usufruire della prestazione in programma, è necessario informare l'equipe ed i referenti. A seconda della durata dell'interruzione possono configurarsi le seguenti soluzioni:

- interruzioni inferiori ai 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico;
- interruzioni superiori ai 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico;
- interruzioni superiori ai 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico.

La presa in carico presso altre unità di offerta sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.

COSTI

Per ogni persona beneficiaria è previsto, da Regione Lombardia, uno specifico "budget" annuale; la persona, pertanto, può beneficiare della Misura RSA Aperta senza oneri o costi di compartecipazione. Possono beneficiare della Misura esclusivamente i cittadini residenti in Regione Lombardia.

INFORMAZIONI E CONTATTI

L'interessato al servizio di RSA Aperta si deve recare presso la RSA Baggio e Parco delle Cave chiedendo dei coordinatori del servizio RSA Aperta oppure chiamare i numeri:

Cell. 3393665017 Dott. Ssa Roberta Picco

Cell. 3397195478 Dott. Francesco Saraniti Pirello

Oppure scrivendo a rsaaperta@gruppogheron.it.

Il Servizio Accoglienza dell'RSA " Baggio e Parco delle Cave" in Via Capri, 21, Milano è aperto dal lunedì alla domenica dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

TUTELA DELLA PRIVACY

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. All'attivazione del servizio verrà richiesto all'interessato o, in sua vece, ai suoi familiari, la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali, come previsto dalla normativa vigente (GDPR UE/2016).

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per eventuali segnalazioni e reclami si prega di contattare telefonicamente i coordinatori che tempestivamente cercheranno di risolvere eventuali disservizi. Inoltre, è possibile formulare suggerimenti, osservazioni o avanzare reclami in merito al servizio di RSA Aperta all'indirizzo di posta elettronica rsaaperta@gruppogheron.it.

Allegato 1 – MODULO DI RECLAMO

Io sottoscritto Sig./Sig.ra _____

In qualità di:

- ☐ Parente
- ☐ Care giver
- ☐ Amministratore di sostegno
- ☐ Tutore legale
- ☐ Altro (specificare) _____

Dell'assistito Sig./Sig.ra _____

Inoltro il seguente:

- ☐ Reclamo
- ☐ Segnalazione disservizio
- ☐ Suggerimento

_____
_____
_____
_____
_____

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Data _____

Firma_____

GHERON S.r.l.
Ci prendiamo cura delle persone.

RSA IL PARCO DELLE CAVE - RSA BAGGIO
RSA APERTA
VIA CAPRI, 21 - 20153 MILANO
TEL. 3397195478 - 3393665017
MAIL rsaaperta@gruppogheron.it
PEC gheron.lombardia@legalmail.it

RICHIESTA COPIE DEI FASAS

La copia del FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 7 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia del FASAS può essere richiesta direttamente alle coordinatrici della RSA Aperta compilando l'apposito modulo oppure tramite posta o a mezzo fax allegando fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore.

Le tariffe per il rilascio di ogni FASAS in copia autenticata sono le seguenti:

- Fino a 40 pagine € 20,00
- Da 41 a 100 pagine € 35,00
- Da 100 pagine in poi € 40,00

N.B. Per i FASAS antecedenti agli ultimi 5 anni, verrà applicato un sovrapprezzo di €10,00.

La copia dei FASAS può essere rilasciata ai seguenti aventi diritto:

1 - Al paziente che la richiede e ritira personalmente

2 - A persona diversa dal titolare del documento (cartella clinica) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.

3 - Al paziente stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa.

4 - Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.

5 - All'unito civilmente o al convivente di fatto (L. 20/5/2016 n. 76)

6 - Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.

7 - Al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di altra RSA.

8 - All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).

9 - Al medico di base, che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi dell'art. 28 D. Lgs.196/03), dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante.

10 - Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.

11 - Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.

12 - Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta.

Spazio riservato alla compilazione per la presa visione. **Il Sottoscritto** **Utente del Servizio di RSA APERTA attesta a mezzo sottoscrizione in calce alla presente di aver preso visione della Carta dei Servizi di aver letto e compreso le modalità di erogazione e di ritenerle adeguate alle proprie necessità.**
Luogo, **Data** **Firma**

RSA IL PARCO DELLE CAVE - RSA BAGGIO
RSA APERTA
VIA CAPRI, 21 - 20153 MILANO
TEL. 3397195478 - 3393665017
MAIL rsaaperta@gruppogheron.it
PEC gheron.lombardia@legalmail.it

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

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

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri utenti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario online anonimo tramite la piattaforma Google Moduli che viene inviato tramite email una volta all'anno e del quale alleghiamo una copia. Nell'anno corrente è stata inserita una sezione inerente alla gestione dell'emergenza Covid 19.

I risultati dell'indagine vengono poi analizzati e viene elaborato un **Report Gestionale** che verrà condiviso con la responsabile del servizio RSA Aperta e successivamente anche con gli operatori in una riunione d'equipe. Nello stesso verranno indicati i risultati ottenuti, le criticità riscontrate nell'anno e gli obiettivi che ci prefiggiamo di raggiungere nell'anno successivo per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

Al fine di monitorare la qualita' delle prestazioni erogate si allega Customer Satisfaction

RSA APERTA "Baggio"e "Parco delle Cave"

RSA IL PARCO DELLE CAVE - RSA BAGGIO
RSA APERTA
VIA CAPRI, 21 - 20153 MILANO
TEL. 3397195478 - 3393665017
MAIL rsaaperta@gruppogheron.it
PEC gheron.lombardia@legalmail.it

Allegato 2 – **Questionario di gradimento**

Gentile Signora/Signore,

nell' ottica di un continuo monitoraggio della soddisfazione dei nostri utenti e del livello qualitativo del servizio erogato, Le chiediamo di compilare il seguente questionario.

Il fine principale del questionario è quello di farci capire se **l'assistenza domiciliare che Le e' fornita attraverso il servizio di RSA Aperta risponde** alle Sue attese, oppure se può essere fatto di piu'.

Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano; valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano.

Le chiediamo di mettere una X sulla risposta che Le sembra più adatta.

Per restituire il questionario compilato La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio.

La ringraziamo per la sua collaborazione.

Il questionario viene compilato in data …../……/……

□ dall'assistito □ dall'assistito con l'aiuto di familiari o conoscenti □ da un familiare □ altro +

INFORMAZIONI GENERALI

Eta' ……..

Sesso

□ maschio □ femmina

Nazionalita' □ italiana □ straniera

Scolarita' □ nessuna □ scuola obbligo □ sc. superiore □ laurea/altro titolo universitario

E' soddisfatto dell' organizzazione del servizio di RSA Aperta ?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
E' soddisfatto delle informazioni avute su come accedere al servizio RSA Aperta?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco

E' soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto durante la valutazione multidimensionale effettuata con il medico e l'assistente sociale?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
E' soddisfatto delle informazioni che riceve dai Coordinatori e Assistenti Sociali del servizio di RSA Aperta?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
Indichi cortesemente quali figure professionali svolgono le loro prestazioni a domicilio:	□ OSS □ EDUCATORE □ FISIOTERAPISTA/LAUREATO IN SCIENZE MOTORIE □ TERAPISTA OCCUPAZIONALE/EDUCATORE PROFESSIONALE □ PSICOLOGO			
Dal punto di vista pratico il/i professionista/i soddisfa/no Le Sue esigenze?	□molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
Rispetto degli orari previsti	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
Attenzione ricevuta durante l'intervento	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
Rispetto della privacy	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco
E' soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista?	□ molto	□ abbastanza	□ poco	□ molto poco

Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?	□ ottima	□ discreta	□ sufficiente	□ insufficiente
Come valuta la capacità del servizio di rispondere ai problemi importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?	□ ottima	□ discreta	□sufficiente	□ insufficiente
In assenza dell'assistenza ricevuta con il servizio di RSA Aperta avrebbe dovuto lasciare il suo domicilio?	□ SI	□ NO		
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza socio-sanitaria ricevuto con il servizio di RSA Aperta?	□ molto	□abbastanza	□ poco	□molto poco
Consiglierebbe ad altri il nostro servizio?	□ SI	□ NO		

Com'è venuto a conoscenza del servizio di RSA Aperta?

Indicate le eventuali difficoltà che avete incontrato (esempio: tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, ecc.)

GRUPPO GHERON

Ci prendiamo cura delle persone.

RSA IL PARCO DELLE CAVE - RSA BAGGIO

RSA APERTA

VIA CAPRI, 21 - 20153 MILANO

TEL. **3397195478 - 3393665017**
MAIL **rsaaperta@gruppogheron.it**
PEC **gheron.lombardia@legalmail.it**