

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento per far conoscere ai cittadini i servizi offerti da questa RSD e le indicazioni di come ottenerli. Trattandosi di un documento esplicativo e non esaustivo segnaliamo comunque il nostro sito internet [www.lacasadifranco.it](http://www.lacasadifranco.it) nonché, per informazioni più precise e dettagliate, l'Ufficio Amministrativo e la Direzione.

### A CHI SI RIVOLGE "LA CASA DI FRANCO"

La nostra RSD è una struttura a lunga degenza, aperta 365 giorni l'anno e 24 ore su 24, ospita adulti in **età compresa dai 18 ai 65 anni** con disabilità congenita o acquisita, con caratteristiche di parziale o totale non autosufficienza che non consente loro di vivere nel proprio contesto familiare, necessitando dell'inserimento in una specifica residenza per le opportune cure. Non vengono inserite persone in stato vegetativo, alzheimer in fase di wandering (ove sono richiesti specifici reparti protetti), persone che presentano fenomeni di autolesionismo-eteroaggressività, pazienti con problemi di dipendenza, disturbi psichiatrici di grado: gravi/severi (SMI – SERIOUS MENTAL ILLNESS).

*"La Casa Di Franco" è stata autorizzata al funzionamento ed accreditata per n. 52 posti letto a contratto con delibera ASL Prov. di Lecco n. 677 del 21 dicembre 2009 di cui 10 riservati ad ospiti provenienti dal Comune di Milano con il quale è in essere una convenzione.*

Le domande di ammissione, comprensiva di documentazione utile alla valutazione, possono essere presentate dalla famiglia, dall'Amministratore di sostegno o dai Servizi territoriali che assistono la persona interessata tramite l'indirizzo e-mail [domande.accoglienza@lacasadifranco.it](mailto:domande.accoglienza@lacasadifranco.it)

La nostra RSD è visitabile, su appuntamento, previo contatto telefonico al n° **0341-940404** interno 4 o inviando una e-mail a [coordinamentoedu@lacasadifranco.it](mailto:coordinamentoedu@lacasadifranco.it)

Il nostro bacino d'utenza è rivolto ai residenti in Lombardia. Per gli ospiti residenti fuori Regione Lombardia è necessario che venga convolta la propria ATS di competenza al fine di garantire la quota di accreditamento.





## LA “MISSION”

L'istituto ha sede in Colico (LC), Frazione Villatico, in Via Perlino n. 16.

Inizia la sua storia nel settembre del 1969 per volontà di una mamma che, con paziente tenacia, fiducia, ottimismo, fraterna collaborazione e volontà ferrea, ha voluto realizzare una “casa” per persone con problemi di handicap come suo figlio Franco. **“Casa” che potesse offrire** la promozione umana e l'integrazione con il territorio, attraverso la gestione di momenti educativi specifici di laboratorio e attività lavorative e in tutte le parti della giornata dove la quotidianità presuppone accogliimento, accompagnamento, contenimento e compagnia. Lo scopo dell'intervento educativo e relazionale è quello di mirare al benessere psicofisico dell'ospite, evitando l'emarginazione dal proprio contesto familiare e comunitario.

## LA STRUTTURA

La nostra RSD, posta in posizione panoramica vista lago di Como, dispone di un vasto parco di oltre 32.000 mq., ben piantumato con, all'interno, piscina, solarium e orto.

Il complesso è costituito da tre distinti edifici:

1

### LA CASA

E' servita da ascensori e comprende:

- al terzo piano vi sono gli uffici amministrativi e quelli Direttivi
- al secondo piano si trovano le camere a uno/due/tre posti letto delle quali alcune dotate di balcone vista lago e bagni
- al primo piano si trovano le camere a due/tre posti letto delle quali alcune dotate di balcone vista lago, bagni e la sala medica
- al piano terra sono presenti la sala da pranzo, la cucina e due verande adibite agli incontri.
- nel seminterrato è presente il servizio lavanderia.





2

VILLA  
CLARA

E' servita da ascensori e comprende:

- al secondo piano sono presenti camere da uno a tre posti letto e bagni
- al primo piano si trovano camere da uno a tre letti alcune con accesso diretto all'ampio giardino, bagni, una cucina di pertinenza ed una sala da pranzo ed un ufficio ad uso medico
- nel seminterrato è presente un locale ad uso creativo/educativo e fisioterapico





3

IL  
CENTRO

Struttura con sviluppo lineare a piano terra, inserito nel verde del parco, presenta ampi e luminosi spazi con laboratori per le attività ricreative, lavorative, culturali e di riabilitazione. Viene frequentato durante la giornata da tutti gli ospiti in grado di vivere attivamente il proprio tempo. E' circondato da un grande porticato, molto utile per prolungare le varie attività all'aperto. Alle spalle del "Centro" è dislocato un ampio piazzale ove trovasi una zona adibita a campo di pallacanestro ed un appezzamento di terreno con orto e piante da frutta.







## ACCOGLIENZA

La nostra procedura di accoglienza prevede una prima fase in cui viene presentata la documentazione sanitaria ed educativa necessaria affinché le nostre Equipe Medica ed Educativa, assieme alla Direzione, valutino la compatibilità del nuovo Ospite con l'organizzazione della struttura e con le persone che da tempo in essa vivono.

Qualora venga ritenuto utile, l'equipe valutativa potrebbe raggiungere il possibile Ospite per una osservazione e valutazione nell'ambiente dove vive.

Al parere positivo, fa seguito l'invito all'Ospite e alla sua famiglia, eventualmente accompagnati dal Tutore, dall'Amministratore di Sostegno o dai Servizi Sociali che lo seguono, a far visita alla struttura ed a tutti i suoi ambienti per una reciproca conoscenza.

Viene quindi consegnata la carta dei servizi.

Successivamente, qualora da entrambe le parti ci sia la disponibilità, si aprono due possibilità:

- a) se nella struttura c'è un posto disponibile, si individua la possibile data per l'accoglienza, che si formalizzerà con la sottoscrizione del Contratto di Ingresso, la consegna della Carta dei Servizi, la presentazione della Scheda Individuale e il rilascio dei Consensi Informati;
- b) se non vi sono posti disponibili, si procede all'inserimento nella lista di attesa. Dal maggio 2023 l'ATS della BRIANZA ha previsto la gestione delle liste di attesa tramite un applicativo web. Le domande pervenute e che riceveranno il parere di ammissibilità, qualora non vi sia un posto letto libero, verranno inserite nella lista di attesa che non è concepita come graduatoria in senso stretto. La persona da inserire verrà selezionata tramite specifici criteri:

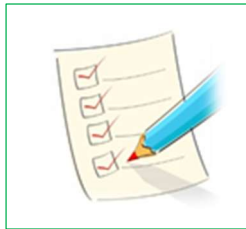
- compatibilità con gli altri ospiti già residenti
- gravità della diagnosi
- aggressività e disturbi del comportamento
- situazioni di particolare urgenza
- età anagrafica
- ordine cronologico di inserimento in lista d'attesa
- classe SIDI presunta del futuro ospite rispetto a chi occupava precedentemente quel posto letto, prediligendo pari condizioni, per questioni organizzative ed economiche
- residenti di Colico
- residenti dell'ATS della Brianza
- residenti della Regione Lombardia
- convenzione con il Comune di Milano
- residenti di altre regioni italiane (previo riconoscimento dell'accoglienza da parte dell'ASL di provenienza)

Il giorno dell'ingresso l'ospite viene accolto dal personale educativo, dal personale ASA/OSS per quanto riguarda il nucleo al quale viene assegnato e viene preso in carico dal Servizio Guardaroba per quanto riguarda il vestiario e gli effetti personali.

L'Ufficio Amministrativo si occupa della sottoscrizione del contratto, dell'inserimento delle anagrafiche e dell'assegnazione del medico struttura, mentre il personale sanitario si fa carico della documentazione medica, delle terapie e dell'avvio del FASAS.

Dal momento dell'accoglienza è previsto un periodo di prova di 90 giorni, finalizzato ad approfondire e verificare la compatibilità dell'Ospite alla vita comunitaria, nonché alla messa a punto del progetto assistenziale, educativo e riabilitativo da parte dell'equipe sociosanitaria, entro il quale ciascuno dei Soggetti sottoscrittori del Contratto può recedere con effetto immediato, senza preavviso e senza obbligo di motivazione.

Durante il suddetto periodo di prova, si invitano i familiari a concordare con la coordinatrice frequenza e durata delle loro visite.



### COSA PORTARE

Considerate la tipologia dell'Istituto e la patologia degli Ospiti, consigliamo di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari, come indicato nell'elenco disponibile presso l'ufficio segreteria ed inviato con la modulistica di accoglimento. E' preferibile che l'Ospite non porti con sé denaro o valori: qualora si renda necessario averli, si chiede di consegnarli al personale amministrativo ove verranno custoditi. La nostra RSD non si assume alcuna responsabilità per il furto o lo smarrimento di qualsiasi oggetto non depositato come richiesto.

Gli indumenti devono essere marcati con un numero di riconoscimento da concordarsi prima dell'ingresso ed accompagnati da un elenco descrittivo.

L'Ospite dovrà avere con sé eventuali ausili personali che potranno essere consegnati al personale sanitario. Il giorno dell'ingresso andranno inoltre consegnati i seguenti documenti in originale e in corso di validità:

- carta d'identità
- tessera sanitaria
- codici di esenzione dal pagamento di ticket
- eventuale contrassegno parcheggio per disabili;
- copia del verbale di invalidità;
- documentazione relativa alla nomina del Tutore o dell'Amministratore di sostegno con le relative carte di identità
- eventuali cartelle cliniche ed esami diagnostici in possesso
- certificazione medica delle terapie in corso e piccola scorta delle stesse per non interrompere la loro assunzione.



### DIMISSIONE

La richiesta di dimissione o di trasferimento dalla nostra struttura comporta diverse attenzioni perché lo spostamento può diventare un fattore di criticità.

Gli aspetti coinvolti sono di diversa natura:

- la Continuità assistenziale (che, secondo il Glossario della OMS del 1998, si compone della continuità dell'informazione, della continuità gestionale, della continuità relazionale);
- l'informazione a tutti gli interessati (operatori del/dei nuclei, nuovi eventuali compagni di camera, parenti, ufficio, lavanderia, cucina, educatori, fisioterapista, ecc...);
- la gestione e trasferimento degli effetti dell'ospite;
- il trasferimento logistico (decisione della modalità di trasporto, spostamento di eventuali ausili, accordi con famiglia e istituzioni, ecc...).

Può avvenire:

- per richiesta dei familiari, dell'AdS o dei Servizi Sociali che hanno in carico l'ospite. In tal caso La Casa Di Franco ne prende atto e si attiva in base alle indicazioni ricevute. Tali indicazioni dovranno necessariamente considerare: i tempi, la nuova UdO di accoglienza / domicilio e le modalità di trasferimento che avrà luogo nel rispetto dei tempi di preavviso contrattualmente previsto. per decisione de La Casa di Franco
- per decisione de la Casa di Franco, a seguito di gravi motivazioni di salute o comportamentali tali da impedire la prosecuzione della permanenza. La decisione assunta dall'équipe multidisciplinare in accordo con la Direzione viene comunicata preventivamente agli interlocutori coinvolti (famiglia/AdS/ServiziSociali/Enti pubblici) con la trasmissione di una relazione clinica e una infermieristico/educativa. Successivamente i Servizi Sociali in accordo con la famiglia/AdS individuano la nuova UdO ovvero il domicilio ove trasferire l'Ospite. La Casa di Franco potrà adoperarsi per l'individuazione di altra UdO congrua per l'accoglienza dell'Ospite sentito il parere dei Servizi Sociali della famiglia/AdS. Può tuttavia verificarsi che l'aggravamento delle condizioni cliniche dell'ospite e la manifestazione di episodi ripetuti di auto o etero-aggressività possano costituire un rischio sia per l'incolumità dell'ospite stesso sia per quella degli altri assistiti. In presenza di tali circostanze, si rende inevitabile il trasferimento in pronto soccorso. Qualora la criticità clinica persista o si renda necessario un ricovero prolungato, l'eventuale rientro in struttura sarà possibile solo previa valutazione dell'équipe multidisciplinare che determinerà l'idoneità dell'ospite a riprendere la permanenza.
- per altri motivi da valutare di volta in volta

Al momento della dimissione, se richiesta o ritenuta necessaria verrà consegnata una relazione socio-sanitaria relativa al periodo di presenza nella struttura, con indicate le cure prestate e lo stato di salute ed una relazione educativa sulle attività svolte e sugli eventuali cambiamenti emersi.

Copia del FASAS o estratto di esso verranno rilasciati qualora ne venga fatta specifica richiesta scritta (vedi “Allegato A” alla Carta dei Servizi).

L’Ufficio Amministrativo si occuperà di tutte le pratiche che conseguono la dimissione.



### LA RETTA

La Direzione a cadenza annuale valuta la possibilità di rivedere la retta applicata.

Qualora sorgessero motivazioni tali da richiederne un adeguamento ad anno iniziato, gli interessati saranno informati con almeno 30 giorni di preavviso e saranno tenuti a seguire le nuove disposizioni.

Non sono previste modalità standard di partecipazione ai costi: le diverse figure a cui si procederà alla fatturazione vengono definite in fase di sottoscrizione del Contratto di ingresso, con i soggetti interessati.

Se un Ente Pubblico partecipa alla retta di degenza, sarà necessario acquisire anche l’impegno di spesa con il dettaglio delle quote retta sostenute.

La retta comprende tutte le prestazioni indicate nel tariffario (vedi allegato A) come “servizi di base”; esclude ovviamente quelle elencate come servizi “extra”.



### L’ORGANIZZAZIONE E IL PERSONALE

La gestione de La Casa di Franco è affidata al Direttore che si avvale della collaborazione di un Direttore Sanitario, di coordinatori di settore: il sanitario, l’educativo, l’assistenziale e quello dei servizi generali di supporto. Concorrono alla realizzazione delle finalità della RSD circa 70 operatori di varie professionalità, secondo gli standard prescritti dalla Regione, identificabili dal nome ed il ruolo stampati sulla casacca oltre che, in base alla mansione, dal profilo della divisa:

- personale educativo → polo bianca e pantaloni gialli;
- personale infermieristico e tecnico → polo bianca e pantaloni rossi;
- personale OSS → polo bianca e pantaloni blu;
- personale ASA → polo bianca e pantaloni verde acqua;
- personale di pulizia → polo bianca e pantaloni viola;
- personale medico → camice bianco e cartellino di riconoscimento
- personale amministrativo → nessuna divisa e cartellino di riconoscimento
- personale assunto in libera professione → divisa personale (in genere bianca) e cartellino di riconoscimento

Le varie professionalità, sotto la guida dei coordinatori, cooperano in equipe con l’obiettivo di migliorare il benessere psico-fisico delle persone ospitate.

Il livello professionale e motivazionale degli operatori viene poi costantemente monitorato e stimolato con la pratica attuazione di piani di formazione e aggiornamento personalizzati, in parte organizzati all’interno dell’Istituto e in parte favorendo la partecipazione a quelli esterni.

## COSA OFFRE

La nostra RSD, in coerenza alle vigenti normative regionali in materia di residenze sanitarie assistenziali, garantisce ai propri Ospiti:

### PRESTAZIONI DI ASSISTENZA SANITARIA

#### **Assistenza medica di base e specialistica**

Viene assicurata da un Direttore Sanitario, da uno o più medici di base, da uno psichiatra, da un cardiologo, da una fisiatra e da un podologo. La continuità assistenziale è garantita dalla presenza diurna, in ore prefissate e da un servizio di reperibilità 24 ore su 24



#### **Ricoveri ospedalieri**

Nel caso di ricoveri ospedalieri viene informata la famiglia e gli ADS/tutori. Vengono garantiti passaggi costanti per brevi visite, per il cambio vestiario e igiene personale (vedi "Allegato A"). Qualora la Struttura Ospedaliera richieda una assistenza individuale continuativa, la famiglia o chi per essa dovrà provvedervi personalmente



#### **Assistenza farmaceutica e ausili**

I farmaci possono essere prescritti dal medico curante o da specialisti esterni e vengono forniti gratuitamente dall'Istituto a tutti gli ospiti accreditati. I farmaci prescritti da specialisti esterni possono essere sostituiti, a discrezione del medico curante interno, con altri di eguale principio attivo o di eguale efficacia.

L'Istituto fornisce, o si preoccupa di seguirne la prescrizione e fornitura tramite ATS, gli ausili necessari.



#### **Assistenza infermieristica**

E' assicurata da personale in possesso della prescritta qualifica.

Gli infermieri oltre a quanto previsto dal loro ruolo, laddove sia necessario per patologia, accompagnano inoltre gli ospiti in occasione di visite specialistiche o esami diagnostici richiesti dal medico, appoggiandosi alle strutture pubbliche o private della zona e con addebito delle relative spese di trasferimento (vedi "Allegato A").

Vengono, inoltre, effettuati all'interno della nostra RSD prelievi ematici consegnati poi ai laboratori esterni per le analisi.



### PRESTAZIONI DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

I trattamenti riabilitativi individuali, prescritti dal fisiatra, vengono svolti alla mattina da un fisioterapista in una palestra attrezzata che si trova nella struttura denominata "Centro" e presso la struttura "Villa Clara".



### PRESTAZIONI EDUCATIVE E DI ANIMAZIONE

La Coordinatrice Educativa a seguito di una riunione multidisciplinare nella quale viene verificato il PI in scadenza, predispone semestralmente un Piano Individuale (PI) per ciascun ospite. Nel caso di una nuova accoglienza il PI viene redatto dopo un mese di osservazione ed un'attenta valutazione delle potenzialità espresse. Il PI viene predisposto con lo scopo di:

- recuperare le capacità residue;
- sviluppare le capacità di integrazione e di socializzazione;
- mantenere le potenzialità acquisite;
- prevenire l'involuzione o regressione.

Il piano di attività che viene proposto giornalmente assume valenza educativo-riabilitativa in quanto è finalità della nostra RSD che la persona ospitata sia costantemente stimolata a fare e ad essere protagonista della propria vita con serenità e gioia, mantenendo il più possibile contatti con la famiglia ed il territorio di origine.

Le diverse attività vengono seguite dagli Educatori Professionali e attuate in collaborazione con le figure assistenziali operanti nella struttura. Diverse le proposte pensate per diversificare le giornate: onoterapia, tessitura, musicoterapia, laboratorio di cucina, teatro, piscina che vengono di volta in volta organizzate durante l'anno.

A completamento del piano educativo vi sono momenti ricreativi, passeggiate esterne, gite turistiche, partecipazione alle opportunità di socializzazione offerte dal territorio.



### Giornata tipo nuclei "Casa Principale":

ore 07:00 sveglia  
ore 08:30 colazione  
ore 09:30-11:45 attività educative  
ore 11:00 tisana  
ore 11:45-13:15 pranzo  
ore 13:15-14:00 igiene orale

ore 14:00-15:45 attività educative  
ore 15:15-15:30 riposo al bisogno  
ore 16:00 merenda  
ore 17:00-18:30 docce e relax  
ore 18:30-19:30 cena  
ore 19:30-20:00 sala TV e relax  
ore 20:00-21:00 messa a letto



### Giornata tipo nucleo Villa Clara:

ore 07:00 sveglia  
ore 09:00 colazione  
ore 09:30-11:15 attività educative  
ore 10:30 tisana  
ore 11:30-12:30 pranzo  
ore 12:45-13:00 igiene orale e relax  
ore 13:00-13:45 riposo al bisogno

ore 14:10-15:30 mobilizzazioni e attività educative  
ore 15:30-16:00 merenda  
ore 16:00-17:30 sala TV e relax  
ore 17:30-18:45 cena  
ore 18:45-19:45 sala TV e relax  
ore 20:00 messa a letto

### PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DI BASE

Operatori qualificati con attestato regionale di ASA o di OSS, presenti continuativamente nelle 24 ore, assistono i nostri ospiti nel completamento della routine quotidiana e nel rispetto delle loro abitudini. Operano in equipe con il personale infermieristico ed educativo, segnalando tutte le informazioni utili e necessarie per valutare gli interventi più appropriati da avviare per gli ospiti.

Curano in particolare la persona come entità fisica che ha necessità di essere aiutata nelle sue manifestazioni e bisogni: igiene, gestione di sé, alimentazione, autonomia nel vestirsi e nel partecipare alle attività di gruppo: il necessario per l'igiene quotidiana dell'ospite viene fornito dall'Istituto ed addebitato mensilmente a forfait (vedi allegato A).

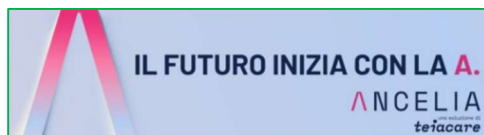
Gli operatori si occupano anche del guardaroba degli ospiti, segnalando le necessità di vestiario ad ogni cambio di stagione. L'elenco di quanto occorrente viene trasmesso a familiari/tutori/ADS i quali, qualora non se ne possano occupare in prima persona, possono delegare la struttura all'acquisto per loro conto (vedi allegato A).

## ALTRI SERVIZI



**Ristorazione:** i pasti sono preparati nella cucina della struttura con menù stagionali.

Il menù settimanale, esposto in visione, può essere sostituito da una dieta speciale nel caso di particolari necessità evidenziate dai medici per problemi sanitari di deglutizione o masticazione. Dopo pranzo, per chi non ha particolari controindicazioni, viene servito sia il caffè tradizionale che il caffè d'orzo. Al pomeriggio, al termine delle attività educative viene servita la merenda. In ogni postazione utilizzata dagli ospiti, sono inoltre a disposizione appositi contenitori con bevande calde o fresche, secondo la stagione.



**Monitoraggio ospiti:** Grazie al sensore ottico intelligente di ANCELIA, in ogni momento, il personale assistenziale può conoscere le effettive condizioni di più ospiti contemporaneamente, anche a distanza.

ANCELIA, infatti, rileva da remoto e in tempo reale informazioni utili ad assicurare un'assistenza più veloce, puntuale e a misura di ospite.



**Lavanderia:** è in funzione all'interno dell'Istituto, con personale dipendente, un servizio di lavanderia della biancheria personale. Per i capi delicati che richiedono il lavaggio a secco, si provvede a portarli in lavanderie esterne, con addebito dei costi (vedi allegato A).

Il lavaggio della biancheria piana è stato esternalizzato.

**Piscina:** durante i mesi estivi gli ospiti possono usufruire della piscina scoperta della struttura sia il mattino che il pomeriggio, seguiti dal personale. Nei mesi invernali viene inoltre organizzata un'uscita settimanale presso una piscina del circondario utilizzando il pulmino dell'Istituto. Per questo servizio è previsto un costo che verrà comunicato di volta in volta tramite mail (vedi allegato A).



**Parrucchiere:** le prestazioni base, come il taglio della barba o shampoo e phon sono effettuati dagli assistenti di turno nei giorni stabiliti; mentre più figure professionali, generalmente esterne, si occupano del taglio dei capelli e di tutti gli altri interventi aggiuntivi (es: tinta, permanente, ecc...) con addebito del relativo costo (vedi allegato A).

**Manipedicure/estetista:** la cura delle mani e dei piedi degli ospiti e la necessaria regolazione delle unghie vengono periodicamente assicurate dal personale di assistenza dell'Istituto. Dal 2024 si è integrato il podologo per necessità o casistiche particolari. A richiesta, è inoltre possibile usufruire di prestazioni estetiche supplementari a pagamento (vedi allegato A)

**Assistenza religiosa cattolica:** la domenica un gruppo di nostri ospiti ha la possibilità di partecipare alle SS. Messe nella vicina Parrocchia di Villatico.

Nella casistica di altre religioni, si seguirà quanto da queste previsto.





### **Ufficio amministrativo**

Si occupa:

- ✚ del rilascio di tutta la documentazione riguardante il ricovero;
- ✚ della predisposizione ed elaborazione annuale della “**customer satisfaction**” di Ospiti (vedi “Allegato F”), famiglie (vedi “Allegato G”) e personale e, successivamente, della diffusione e pubblicizzazione dei risultati tramite invio cartaceo ai familiari e l’esposizione in bacheca/consegna cartacea/riunione divulgativa per il personale;
- ✚ di seguire le pratiche relative a cambi di residenza, assegnazione del medico di base, rinnovi carte di identità e tessera sanitaria, richieste di certificazioni anagrafiche o sanitarie, ecc. ...;
- ✚ del rilascio annuale, in tempi utili per le dichiarazioni fiscali, del “**cedolino alla famiglia**” (vedi “Allegato E”). Il documento, previsto dalla Regione Lombardia, certifica la quota sociale e sanitaria della retta ed evidenzia i versamenti effettuati nel corso dell’anno precedente l’emissione, relativi alla presenza dell’ospite
- ✚ del rilascio della copia di **FASAS** e **DOCUMENTAZIONE SANITARIA** con apposita richiesta scritta da parte di Tutori o ADS. Entro 7 giorni la richiesta verrà evasa dietro compenso (vedi “Allegato A”). Qualora detta documentazione voglia essere solo consultata, si potrà farlo tramite appuntamento con il Direttore Sanitario.



### **Servizio di manutenzione**

All’interno dell’Istituto è in funzione un servizio di manutenzione ordinaria dei fabbricati e del parco. Gli interventi di manutenzione periodica e straordinaria sono invece affidati a specifiche ditte esterne.

### **Servizio di pulizia**

La pulizia giornaliera delle camere, dei bagni e di tutti i locali utilizzati, con disinfezione e disinfestazione programmata, viene svolta secondo un piano di lavoro e, comunque, ogni volta che si rendesse necessaria.



## **I RECLAMI E LE OSSERVAZIONI**



Si possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale tramite apposito modulo a disposizione nella veranda della “Casa Principale” e nell’Ufficio Amministrativo (vedi “Allegato H”) oppure inviando comunicazione scritta. Sarà l’URP ad occuparsi della gestione delle segnalazioni.

**URP (ufficio relazioni con il pubblico):** è il punto informativo aziendale a cui l’utente può rivolgersi dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:30 ed è raggiungibile telefonicamente contattando il n° 0341-940404 o tramite mail all’indirizzo [info@lacasadifranco.it](mailto:info@lacasadifranco.it)

**I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dall’accaduto.**

L’URP provvederà a dare risposta al segnalatore nel più breve tempo possibile, per i reclami per i quali è possibile una pronta risoluzione. Per situazioni più complesse, l’Istituto predispone un’attività istruttoria in conclusione della quale verrà dato riscontro scritto al segnalatore.

Potranno inoltre essere utilizzate anche le seguenti e-mail:

- [organismodivigilanza@lacasadifranco.it](mailto:organismodivigilanza@lacasadifranco.it) per illeciti riguardo la Legge 231
- [whistleblowing@lacasadifranco.it](mailto:whistleblowing@lacasadifranco.it) per illeciti di carattere generale

## VIDEOSORVEGLIANZA INTERNA

Dal 2018 è stato installato un sistema di videosorveglianza all'interno di alcuni spazi comuni. Il Titolare provvede alla rilevazione/registrazione delle immagini per fini di sicurezza e tutela delle persone con particolare riferimento ai soggetti fragili, ospiti della RSD e del patrimonio aziendale rispetto a possibili aggressioni, furti, rapine, danneggiamenti, atti di vandalismo e, comunque, a qualsiasi azione o evento doloso o colposo che possa arrecare nocumento, attuale o potenziale alle persone ed ai beni materiali ed immateriali dell'Ente.

Si precisa che le riprese non hanno finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa.

Le registrazioni del sistema di videosorveglianza sono conservate per 24 ore, decorsi i quali il sistema le cancellerà automaticamente. Specifiche deroghe sono ammesse su ordine dell'Autorità giudiziaria o di Pubblica Sicurezza.



## I CONTROLLI

La nostra RSD è sottoposta ai controlli previsti dalle normative vigenti da parte degli organi preposti. Pertanto, anche quanto indicato nella presente Carta dei Servizi rientra tra gli argomenti sottoposti a controllo, a tutela del cittadino.



## NOTIZIE UTILI

### Orario di visita

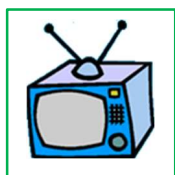


L'accesso per le visite all'interno della Struttura è fissato dalle 10:30 alle 11:30 e dalle 14:30 alle 15:30, dal lunedì al venerdì, previa comunicazione alla coordinatrice educativa.

Qualora vogliate uscire per qualche ora con i Vostri cari o per brevi vacanze, potrete farlo in tutti i giorni della settimana, sempre con preavviso.

Al fine di non interferire con le attività programmate, si raccomanda ai visitatori di non accedere nei luoghi nei quali sono presenti Ospiti, ma di intrattenersi nei locali o negli spazi messi a disposizione.

### Televisione e radio



Ogni soggiorno o locale utilizzato per attività comunitarie è dotato di apparecchio televisivo e/o radio stereo.

E', inoltre, consentito tenere un apparecchio radio nella propria camera, di piccole dimensioni e con cuffia auricolare.

### Distributore di bevande



Nella "Casa Principale" sono collocati i distributori a pagamento di bevande calde e fredde.

### Fumo



Ad eccezione dei luoghi appositamente destinati, all'interno del complesso vige il divieto di fumo per Ospiti, Personale e Visitatori.



## **"CARTA DEI DIRITTI"**

La "Carta dei Diritti" tutela i diritti degli ospiti e delle loro famiglie, garantendo qualità, trasparenza e partecipazione, e stabilendo le prestazioni socio-sanitarie, i processi e gli standard di qualità offerti dalla struttura, in linea con principi di eguaglianza, continuità e informazione.

Si rifà ai principi della Convenzione O.N.U. sui diritti delle persone disabili, approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006 ratificata dall'Italia con la Legge 104/92 e successive modifiche: riconosce che le persone con disabilità devono godere di tutti i diritti umani e le libertà fondamentali su base di uguaglianza con gli altri.

### **Diritti principali sanciti:**

- **Diritto all'Eguaglianza e Non Discriminazione:** Ricevere cure appropriate senza distinzioni di età, sesso, razza, religione, ecc..
- **Diritto all'Informazione e Scelta:** Essere informati su diagnosi, terapie e prendere decisioni sui trattamenti.
- **Diritto alla Continuità delle Cure:** Ricevere assistenza senza interruzioni, con piani individualizzati aggiornati.
- **Diritto alla Privacy:** Rispetto assoluto della riservatezza dei dati personali e clinici.
- **Diritto alla Partecipazione e Segnalazione:** Presentare reclami e partecipare alla gestione del servizio.
- **Diritto alla Qualità:** Garantire trattamenti efficaci, efficienti, con personale qualificato e strutture adeguate.
- **Diritti della Famiglia:** Essere informata sul funzionamento della RSD, partecipare e presentare reclami.

### **A cosa serve:**

- **Promuovere il Miglior Rapporto:** Creare un legame trasparente tra utenti, famiglie e struttura.
- **Stabilire Standard:** Dichiarare le prestazioni che la RSD si impegna a erogare e i relativi controlli.
- **Garantire Trasparenza:** Fornire informazioni chiare su costi, orari, servizi e modalità di accesso.
- **Garantire l'Autonomia:** Permettere all'utente di esercitare i propri diritti nel contesto della disabilità grave.

In sintesi, la carta dei diritti è lo strumento che concretizza i principi di umanizzazione, rispetto e qualità nell'assistenza offerta dalle Residenze Sanitarie per Disabili.



## CONTATTI

### UFFICIO DEL PERSONALE

Gestione delle risorse umane

Orario al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 15:00

Telefono 0341 – 940404 (interno 1)

E- mail [personale@lacasadifranco.it](mailto:personale@lacasadifranco.it)

### UFFICIO AMMINISTRATIVO

Gestione contabile delle risorse economiche e finanziarie

Assistenza amministrativa

Orario al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:15 e dalle 13:15 alle 16:30

Telefono 0341 – 940404 (interno 2)

E-mail [amministrativo@lacasadifranco.it](mailto:amministrativo@lacasadifranco.it)

### CENTRO EDUCATIVO

Gestione delle comunicazioni di carattere educativo/sociale

Orario al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 15:00

Telefono 0341 – 940404 (interno 3)

E-mail [centro@lacasadifranco.it](mailto:centro@lacasadifranco.it)

### COORDINATRICE EDUCATIVA

Gestione rapporti con famiglie/tutori e ADS

Comunicazioni di carattere educativo

Gestione nuove accoglienze

Orario al pubblico dal lunedì al venerdì

Telefono 0341 – 940404 (interno 4)

E-mail [coordinamentoedu@lacasadifranco.it](mailto:coordinamentoedu@lacasadifranco.it)

E-mail [domande.accoglienza@lacasadifranco.it](mailto:domande.accoglienza@lacasadifranco.it)

### PERSONALE MEDICO/INFERMIERISTICO

Gestione rapporti con famiglie/tutori/ADS per comunicazioni di carattere sanitario/assistenziale.

Orario al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00

E-mail [sanitario@lacasadifranco.it](mailto:sanitario@lacasadifranco.it)

### COORDINATRICE ASA/OSS/INFERMIERI

Gestione rapporti con famiglie/tutori e ADS di carattere sanitario e assistenziale

Telefono 0341 – 940404 (interno 5)

E-mail [coordinamento@lacasadifranco.it](mailto:coordinamento@lacasadifranco.it)

### UFFICI DIRETTIVI

DIREZIONE

[direzione@lacasadifranco.it](mailto:direzione@lacasadifranco.it)

DIREZIONE SANITARIA

[direzionesanitaria@lacasadifranco.it](mailto:direzionesanitaria@lacasadifranco.it)

### COMUNICAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Telefono 0341-940404 (interno 0)

Fax 0341 933421

Cellulare/Whatsapp 339 7575757

Email: [info@lacasadifranco.it](mailto:info@lacasadifranco.it)



## DOVE SIAMO

La Casa Di Franco è collocata in un ambiente tranquillo, dolce e disteso, dove è possibile riposare e spaziare tra la dissolvenza dei paesaggi.

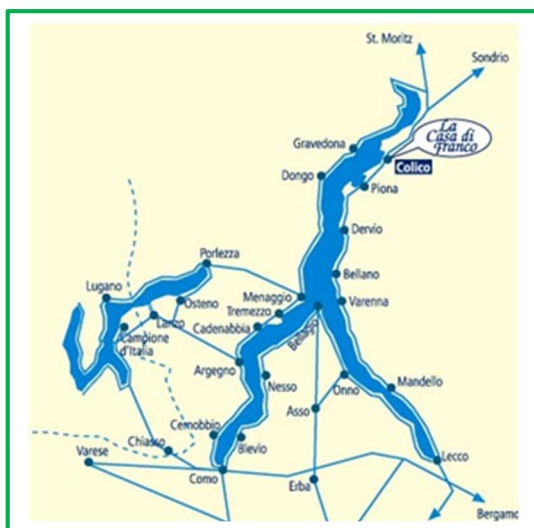
A breve distanza si raggiungono le più rinomate località turistiche della Valtellina, della Valchiavenna e della Svizzera.

La nostra RSD si trova a Villatico di Colico (LC) in Via Perlino 16.

E' raggiungibile:

- in auto, da sud percorrendo la SS 36 in direzione Sondrio, uscendo a COLICO-PIONA, mentre da nord, seguendo le indicazioni per Colico
- in treno, tramite linea ferroviaria MILANO-LECCO-SONDRIO, stazione di Colico
- via lago, con aliscafi e battelli.

Nei giorni infrasettimanali, accordandosi con l'Ufficio amministrativo, è possibile organizzare un accompagnamento dalla stazione ferroviaria alla struttura e viceversa.



### Distanze chilometriche

Lugano .....	km 54
Como .....	km 68
Milano .....	km 90
St.Moritz .....	km 77
Stresa .....	km 148
Torino .....	km 218
Genova .....	km 223
Venezia .....	km 318





*“Le mie abilità sono più forti della mia disabilità” (Robert Hensel)*