



## CARTA DEI SERVIZI

**Continuità Assistenziale a valenza Sanitaria  
(CAVS) con pacchetto riabilitativo  
S. Maria Bambina - Verbania (VB)**



Fondazione  
**SACRA  
FAMIGLIA**

## **Carta dei Servizi**

### **Residenza di Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria riabilitativa (CAVS) Santa Maria Bambina - Verbania**

#### **Contenuto informativo**

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Decalogo dei diritti degli ospiti
5. Status giuridico
6. Servizi offerti
  - a. Prestazioni della CAVS riabilitativa e modalità di erogazione
  - b. Altre prestazioni
7. Giornata tipo
8. Costi
  - a. Contributo fondo sanitario regionale
  - b. Prestazioni non comprese nella quota giornaliera
  - c. Solvenza
9. Calendario e orari
10. Modalità di ammissione e dimissione
11. Organizzazione degli spazi
12. Organizzazione del personale e professionisti
13. Sistema di valutazione della soddisfazione
14. Codice etico
15. Accesso alle strutture
16. Regole di vita comunitaria
17. Servizi generali della filiale
18. Prestazioni di natura alberghiera
19. Trattamento dei dati personali
20. Accesso agli atti amministrativi

#### **Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

#### **Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI - 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

## 1. DEFINIZIONE

La Residenza di Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria (CAVS) con pacchetto riabilitativo è un'unità d'offerta residenziale rivolta a soggetti con diversi livelli di complessità clinico-assistenziale.

Si tratta di pazienti complessi con problematiche neuro psichiatriche e clinico assistenziale che hanno necessità di interventi di cura globale, e che non sono assistibili a domicilio.

La Sede di Verbania gestisce una CAVS con il pacchetto riabilitativo denominata Santa Maria Bambina di 20 posti letto accreditati.

La CAVS non è solo un luogo di cura e di assistenza, ma anche un luogo di vita che offre ospitalità, in una struttura confortevole, accogliente e idonea a soddisfare le necessità delle persone anziane ospitate

## 2. FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità è "il prendersi cura" della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della personalità, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche, sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela.

In coerenza col livello di fragilità del paziente vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza;
- interventi finalizzati al recupero e alla riabilitazione.

## 3. UTENTI

La CAVS accoglie pazienti di ambo i sessi, la cui fragilità è determinata da esiti di patologie fisiche per le quali necessitano di uno specifico intervento di riabilitazione e con problematiche clinico-assistenziali e funzionali che non possono seguire un percorso di continuità di cure al domicilio

## 4. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà
- Diritto di prevenzione – a ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia
- Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri
- Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile
- Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta

### Sede operativa

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
Tel. 0323 402349  
e-mail dir.verbania@sacrafamiglia.org

### Sede legale

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

- Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano
- Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
- Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano
- Diritto al rispetto e al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il suo senso del pudore
- Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza
- Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

## 5. STATUS GIURIDICO

La CAVS Santa Maria Bambina è stata autorizzata e accreditata con Determina 129 del 26 Febbraio 2018.

## 6. SERVIZI OFFERTI

### a. Prestazioni della CAVS e modalità di erogazione

La CAVS Riabilitativa assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Piani Riabilitativi Individualizzati.

Vengono garantite:

#### ***Attività riabilitative***

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che il recupero di quelle non ancora del tutto compromesse. Vengono erogate da Terapisti della Riabilitazione che svolgono, inoltre, un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

#### ***Attività socio assistenziali***

Le prestazioni di assistenza alla persona sono erogate tutti i giorni dell'anno da parte di Operatori Socio-Sanitari qualificati e comprendono interventi di vigilanza e controllo nonché ausilio nello svolgimento delle funzioni della vita quotidiana (igiene personale, stimolazione motoria, interventi igienico-sanitari, nutrizione, ecc.).

Il personale assistenziale svolge inoltre supporto al servizio animazione e attività di governo dell'ambiente.

Il personale assistenziale provvede al taglio della barba e delle unghie secondo le necessità.

#### Sede operativa

Verbania Intra  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
Tel. 0323 402349  
e-mail dir.verbania@sacrafamiglia.org

#### Sede legale

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## ***Attività infermieristica***

Gli infermieri che operano presso la CAVS Riabilitativa mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento relazionando al Medico e al Direttore Sanitario della struttura sullo stato di salute del paziente. Per ogni ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti: diario infermieristico, diario clinico, scheda terapia, scheda medicazione, scheda rilevamento parametri. Gli infermieri collaborano con il personale assistenziale anche in merito all'attivazione tempestiva degli interventi che si rendano necessari. Un'infermiera professionale è presente in Filiale h 24.

## ***Assistenza medica***

È fornita dai Medici di Reparto, con orari prestabiliti e pubblicizzati. Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica viene garantita mediante il servizio di continuità assistenziale ASL (ex Guardia Medica). La struttura si avvale della professionalità di un Fisiatra per orientare gli interventi di fisioterapia e contribuire alla realizzazione del Piano Riabilitativo Individuale. Gli esami strumentali e le visite specialistiche sono garantite dalla Struttura presso i presidi ospedalieri o ambulatoriali dell'A.S.L. o di organizzazioni private convenzionate. Il trasporto da e verso le strutture individuate è a carico dell'ASL.

## ***Assistenza religiosa***

La Fondazione assicura l'assistenza religiosa cattolica.

Viene comunque garantito agli ospiti il rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali. Gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti e l'accesso di Ministri di culto diversi.

## ***Servizio amministrativo***

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla Direzione della Filiale, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'utenza.

Le attività sopra elencate sono definite nel Piano Riabilitativo Individualizzato (PRI) e registrate nel Fascicolo Personale.

Responsabile del PRI è il Direttore Sanitario.

## **b. Altre prestazioni**

- L'assistenza specialistica, farmaceutica e ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica vengono garantite dalla Struttura secondo le necessità del paziente; qualora nel corso della degenza il paziente necessiti di prestazioni sanitarie specialistiche ambulatoriali implicanti particolari attrezzature o qualificazioni professionali di cui la struttura non sia dotata le stesse dovranno essere garantite dalla rete delle ASR e quindi a carico del SSR;
- i farmaci necessari all'ospite sono forniti dalla struttura;

### **Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

### **Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI - 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

- i pannoloni necessari alla gestione dell'incontinenza sono forniti dalla struttura.

## 7. GIORNATA TIPO

7.00 - 9.30 9.30 - 12.00	Sveglia nel rispetto dei ritmi degli Ospiti Terapie farmacologiche e medicazioni Igiene della persona Distribuzione della colazione Mobilizzazione e attività fisioterapiche Visite mediche
12.00 - 13.00	Preparazione per il pranzo Pranzo
13.00 - 14.30 14.30 - 18.30	Igiene dopo il pranzo Terapie farmacologiche Attività fisioterapiche Riposo per chi lo desidera
18.30 - 19.30	Preparazione per la cena Cena Somministrazione di terapie serali
19.30 - 22.00	Igiene e preparazione per il riposo notturno
22.00 - 7.00	Riposo notturno Controllo attivo da parte del personale in turno Interventi in base alle necessità

## 8. COSTI

### a. Contributo fondo sanitario regionale

134,55 euro ALTA COMPLESSITÀ CLINICO-ASSISTENZIALE

124,20 euro MODERATA/LIEVE COMPLESSITÀ CLINICO-ASSISTENZIALE

A questo costo si aggiunge 20,70 euro al giorno per il pacchetto riabilitativo

### b. Prestazioni non comprese nella quota giornaliera

#### Sede operativa

Verbania Intra  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
Tel. 0323 402349  
e-mail dir.verbania@sacrafamiglia.org

#### Sede legale

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI - 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

La CAVS Riabilitativa, accreditata con il sistema pubblico, può offrire ed erogare altre prestazioni/attività aggiuntive rispetto ai livelli essenziali di assistenza stabiliti dalla normativa regionale, e pertanto a totale carico dell'ospite.

Le prestazioni aggiuntive offerte sono le seguenti:

- parrucchiere
- lavanderia
- podologo
- trasporto e servizi di accompagnamento per esigenze personali diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale (costo da determinare al momento della richiesta sulla base del tragitto).

Il costo di ogni singola prestazione aggiuntiva viene fatturato separatamente al paziente.

**Il servizio di trasporto al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione o trasferimenti per visite, esami, ricoveri non disposti dalla struttura è a carico dell'utente**

### **c. Solvenza**

È inoltre possibile usufruire in regime di solvenza di un periodo di circa 15/20 giorni, eventualmente prorogabili in accordo con la Direzione, ad un costo di €140/die.

## **9. CALENDARIO E ORARI**

La CAVS Riabilitativa funziona per 24 ore e per tutto l'anno senza alcuna interruzione. Le visite di familiari ed amici sono gradite e sollecitate, esse devono avvenire nel rispetto delle esigenze degli ospiti e delle attività assistenziali.

Gli orari di visita sono affissi in bacheca.

È comunque consigliabile non accedere alle strutture in orari che interferiscono con le principali attività riabilitative assistenziali.

Per particolari necessità la Direzione può autorizzare la permanenza di familiari o visitatori anche in orari diversi.

I Medici, l'Assistente Sociale ed il Responsabile ricevono i parenti su appuntamento.

## **10. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

### ***Provenienza del paziente***

Il paziente viene ricoverato dai Reparti Ospedalieri per Acuzie e Post-Acuzie, dalle Strutture del territorio, dal Domicilio.

### ***Modalità di invio***

#### **Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

#### **Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI - 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

L'invio avviene tramite Progetto Riabilitativo redatto dal Medico Fisiatra della ASL di competenza e dopo autorizzazione amministrativa del Distretto.

All'ingresso devono inoltre essere prodotti i seguenti documenti: due copie dei certificati anagrafico, di residenza, di nascita e di stato di famiglia, carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria ed eventuali esenzioni da ticket, fotocopia del verbale d'invalidità civile.

### ***Durata della degenza***

30 giorni eventualmente variabili secondo il Progetto.

### ***Dimissione***

Il paziente viene dimesso al domicilio o in altra struttura assistenziale del territorio al termine del ciclo di cura.

Al momento della dimissione, se in regime di convenzione concordata con ASL ed Ente Gestore dei Servizi Sociali (trasferimento, allontanamento, decesso) viene consegnata all'Utente una relazione conclusiva in cui vengono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, la terapia farmacologica, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi.

In caso di decesso dell'Ospite il personale sanitario provvede a informare tempestivamente il legale rappresentante, il familiare referente o altro parente.

Al momento delle dimissioni vengono riconsegnati la carta d'identità, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

## **11. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI**

La CAVS Riabilitativa Santa Maria Bambina è dotata di 20 posti letto.

Il Reparto è dotato di una infermeria, un locale tisaneria, due bagni assistiti e di un soggiorno/sala da pranzo.

Le camere sono a 2 con bagno annesso.

Al piano terra è situata una palestra per i trattamenti riabilitativi e una sala polifunzionale attrezzata per momenti di animazione e socializzazione.

## **12. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE E PROFESSIONISTI**

All'interno della CAVS Riabilitativa opera una equipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa, e socio-assistenziale. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'equipe ha individuato nella stesura del Piano Riabilitativo Individuale.

L'Unità Operativa fa riferimento al Direttore Sanitario e al Coordinatore.

#### **Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

#### **Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI - 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

## **Organico professionale**

Nella struttura operano, come da standard regionali, le seguenti figure professionali:

- Direttore della Filiale
- Direttore Sanitario
- Medico
- Coordinatore
- Infermieri Professionali
- Terapisti della Riabilitazione
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Assistente Sociale (una figura professionale dedicata a tutta la Filiale).

Dalle ore 18.00 e nei giorni festivi e prefestivi viene attivato, in caso di necessità, il servizio di Guardia Medica dell'ASL.

L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori sono portati a conoscenza degli Utenti e dei familiari mediante l'esposizione di uno schema di presenza di ciascuna professionalità.

## **13. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

Annualmente viene somministrato un questionario a tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali
- Qualità complessiva dell'unità.

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura.

Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento

Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed elogi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale - Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

## **14. CODICE ETICO**

Al fine di aderire alla normativa vigente in tema di responsabilità amministrativa degli Enti (DLGS 231/01) e di dichiarare la propria politica aziendale in materia di Etica e Responsabilità sociale la Fondazione Sacra famiglia ETS si è dotata di un Modello Organizzativo e di un Codice Etico.

### **Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
Tel. 0323 402349  
e-mail dir.verbania@sacrafamiglia.org

### **Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI - 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

Tali documenti pubblicati, diffusi a tutti gli operatori della Fondazione sono il punto di riferimento per verificare e vigilare che tutti i processi svolti all'interno dell'organizzazione aderiscano a principi di correttezza, trasparenza e responsabilità sociale. Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre nominato l'Organo di Vigilanza.

## 15. ACCESSO ALLE STRUTTURE

La Filiale di Intra è aperta tutto l'anno senza alcuna interruzione e la funzionalità delle strutture residenziali è per le 24 ore.

Le visite agli ospiti da parte di familiari, amici, conoscenti e volontari sono gradite e sollecitate, tuttavia devono avvenire nel rispetto di tutti gli assistiti e del funzionamento delle diverse Unità. Gli orari di visita sono esposti nelle bacheche di ogni diversa Unità. In caso di particolari necessità, la Direzione può autorizzare l'accesso all'Unità in momenti diversi.

I Medici, l'Assistente Sociale e il Coordinatore di Unità ricevono i familiari su appuntamento.

Le uscite dalle Unità, effettuate in autonomia o con i familiari/legali rappresentanti che avvengano durante la giornata, vanno comunicate al Responsabile o al Direttore Sanitario.

L'ospite e/o i suoi familiari o legali rappresentanti si assumono piena responsabilità durante tutto il periodo di permanenza fuori dalla struttura.

Nel caso in cui i familiari si avvalgano di terze persone per l'accompagnamento all'esterno dell'ospite, devono fornire preventiva comunicazione scritta all'Unità rilasciando autorizzazione con indicazione della persona/e autorizzate. L'ente gestore si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone sconosciute con cui l'ospite intrattenga relazioni.

## 16. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

La permanenza e l'accesso alle Unità della Fondazione prevede il rispetto di alcune norme che regolano la vita di comunità.

### ***Il personale***

- Deve tenere con gli ospiti rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- è tenuto ad agire nel rispetto dei desideri e diritti degli ospiti ma compatibilmente con l'organizzazione del servizio;
- non può in alcun modo accettare mance da ospiti e parenti.

### ***Gli ospiti***

- Devono tenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- devono attenersi alle decisioni della Direzione e dei Medici, nella certezza che sono prese nel loro interesse;
- devono consentire al personale di svolgere le proprie mansioni.

#### **Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

#### **Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI - 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

## ***I visitatori***

- Devono mantenere un comportamento rispettoso degli ospiti, del personale e dell'organizzazione;
- devono sapere che qualunque necessità fisica degli ospiti può essere assolta esclusivamente dal personale della Fondazione;
- non possono introdurre nelle strutture alimenti per gli ospiti, se non autorizzati dal Medico Responsabile.
- Inoltre gli alimenti consentiti devono essere consegnati al personale in servizio, per la conservazione e la successiva distribuzione.

In ottemperanza alla normativa in vigore è vietato fumare all'interno delle strutture della Fondazione.

## **17. SERVIZI GENERALI DELLA FILIALE**

### ***Uffici Amministrativi***

La Filiale di Intra è dotata di una Segreteria, di un Ufficio Ragioneria-Economato e da un Ufficio Personale.

Questi Uffici lavorano in stretta collaborazione con i servizi amministrativi della Sede Centrale di Cesano Boscone.

Gli Uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 17,00, questi possono fornire indicazioni riguardo alle diverse strutture ed ai Referenti dei Servizi Sanitari, Infermieristici, Assistenziali.

Un servizio centralino funziona continuamente nelle 24 ore. Ogni Unità di degenza è collegata con il centralino con due linee telefoniche, di cui una mobile.

### ***Custodia denaro***

La Fondazione non è responsabile per lo smarrimento o la sparizione di denaro o valori di ogni genere che gli ospiti dovessero lasciare incustoditi.

### ***Servizio volontariato e Servizio civile***

I volontari partecipano, in stretta collaborazione con gli operatori, ai programmi di animazione e socializzazione.

Gli interventi animativi comprendono momenti ricreativi finalizzati alla socializzazione e alla partecipazione a feste, uscite programmate, passeggiate e soggiorni all'interno del parco della Fondazione.

I volontari possono offrire compagnia individuale ai singoli ospiti ed instaurare con loro rapporti amicali-affettivi.

#### **Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

#### **Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI - 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

L'aiuto del volontariato è molto importante perché gli ospiti possano fruire di una vita connotata da normali relazioni sociali. Il volontario affianca (ma non sostituisce) il familiare e il dipendente nel farsi carico delle esigenze dell'ospite.

I volontari, in conformità con le attività delle diverse Unità, prendono accordi con i Coordinatori e gli Educatori rispetto alle modalità di intervento e ai tempi e luoghi della loro presenza.

Per nessun motivo l'ospite può essere accompagnato dal solo volontario fuori dalle mura della Fondazione; eventuali autorizzazioni da parte di familiari e tutori devono essere formalizzate per iscritto e ben circostanziate.

Chiunque voglia esercitare tale attività deve presentare idonea documentazione che verrà trasmessa al Servizio Volontariato della Sede Centrale della Fondazione, anche ai fini dell'attivazione della assicurazione.

## **Servizio sociale**

Il Servizio Sociale della Filiale ha funzioni di sostegno e aiuto all'ospite e ai suoi familiari per contribuire ad affrontare difficoltà di ordine sociale e familiare o per problematiche amministrative.

Il Servizio Sociale si occupa delle ammissioni e delle dimissioni del paziente ed è presente, secondo calendari e orari predefiniti, in tutte le Unità, per mantenere una relazione continua con l'ospite e l'equipe curante; mantiene contatti con i familiari e con i servizi territoriali sia tramite rapporti telefonici che con incontri predefiniti; offre inoltre indicazioni relativamente all'attivazione di istituti di tutela giuridica dell'ospite.

L'Assistente Sociale è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30 nel proprio ufficio e nelle diverse Unità, su specifica richiesta.

## **Comitato Parenti**

Nella Filiale di Intra è attivo un Comitato Parenti, con finalità di tutela dei diritti degli ospiti presenti nelle diverse strutture.

# **18. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA**

## **Servizio ristorazione**

Il Servizio Ristorazione è a gestione diretta della Filiale.

Consiste, per le Unità residenziali, nella fornitura della prima colazione, pranzo, break pomeridiano e cena.

Il menù giornaliero viene predisposto dal Servizio Dietetico dell'ASL.

Viene garantito il rispetto delle diete personalizzate.

Compatibilmente con le esigenze del servizio e disponibilità della cucina, previa precedente richiesta, possono essere preparati piatti diversi da quelli previsti dal menù del giorno, in occasioni di ricorrenze personali.

### **Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

### **Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI - 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

I pasti non consumati entro gli orari prefissati non possono essere conservati.

I pasti possono essere serviti in camera quando il medico reputi necessaria la permanenza a letto dell'ospite.

Nell'Unità Diurna il servizio alberghiero prevede pranzo e break pomeridiano.

## **Servizi della camera**

Le camere sono dotate di sistema di chiamata d'emergenza. E' consentito l'uso di apparecchi audiovisivi di proprietà degli ospiti esclusivamente collegati agli impianti centralizzati. L'uso di tali apparecchi non deve creare disturbo agli altri ospiti e, negli orari in cui deve essere rispettato il silenzio, il loro utilizzo è permesso solo con l'ausilio di auricolari o sistemi analoghi.

Nella camera è vietato: utilizzare qualsiasi apparecchiatura di riscaldamento supplementare, introdurre animali, conservare cibi, asportare, introdurre o modificare oggetti, impianti o quant'altro presente nella camera.

La pulizia delle camere viene effettuata giornalmente, durante la mattinata, da personale di un'impresa esterna.

I servizi e le prestazioni di cui sopra sono ricompresi nella tariffa globale giornaliera, pertanto non vengono richieste somme aggiuntive alla retta a carico dell'ospite.

## **19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Sacra Famiglia ETS. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>.

## **20. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI**

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

### **Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

### **Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI - 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

Per il rilascio di copia di Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

**Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

**Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI – 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

## COME RAGGIUNGERCI

### SEDE CENTRALE CESANO BOSCONO

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)

Tel.: centralino 02 45.677.1

Direzione Sociale 02 45.677.740 - 02 45.677.741 — 02 45.677.451

fax 02 45.677.309

www.sacrafamiglia.org - [accettazione@sacrafamiglia.org](mailto:accettazione@sacrafamiglia.org)

### SEDE DI VERBANIA

Via Pippo Rizzolio, 8

28921 Intra Verbania (VB)

Tel. 0323 40.23.49

fax 0323 40.45.81

email: [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

La Fondazione Sacra Famiglia ETS Filiale di Intra è costituita da un complesso di edifici che sorgono su un territorio del Comune di Verbania, località Intra-Zoverallo.

È raggiungibile:

#### IN AUTOMOBILE:

- percorrere l'autostrada Milano Gravellona-Toce (A 8) direzione Domodossola
- dopo Sesto Calende imboccare la bretella per Gravellona-Toce
- uscire a Baveno seguire la Strada Statale 33 direzione Verbania fino ad Intra
- ad Intra oltrepassare l'imbarcadero nuovo e vecchio e proseguire per direzione Svizzera
- dopo il ponte di S. Giovanni svoltare a sinistra e seguire via Intra Premeno
- imboccare la seconda strada a sinistra Via Pippo Rizzolio

#### CON I MEZZI PUBBLICI IN TRENO:

- scendere alla fermata di Verbania
- prendere il pullman per Intra e scendere all'imbarcadero vecchio
- proseguire a piedi sino al ponte S. Giovanni e svoltare a sinistra seguire via Intra Premeno e girare alla seconda via a sinistra
- via Pippo Rizzolio.

#### Sede operativa

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
Tel. 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

#### Sede legale

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI - 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.

Ogni Carta viene aggiornata annualmente ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.

Al momento dell'ingresso, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti devono firmare, su apposita modulistica, la presa visione dei contenuti della Carta.

Il funzionamento della Residenza di Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria (CAVS) con pacchetto riabilitativo è regolamentato con Determina 129 del 26 Febbraio 2018

## **ALLEGATI**

- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione (*da non compilare*)
- Modulo segnalazioni

### **Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

### **Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI - 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

## CURE INTERMEDIE

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

#### SCALA DI VALUTAZIONE

- 1 = non so
- 2 = insufficiente
- 3 = sufficiente
- 4 = buona
- 5 = eccellente
- 6 = ottima

1. UNITA'....

2. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

3. Come valuta la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

4. Come valuta la qualità della relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

5. Ritene che la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare sia adeguata ai suoi bisogni?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

6. Ritene che gli interventi riabilitativi proposti al Suo familiare siano adeguati ai suoi bisogni?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

#### Sede operativa

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail dir.verbania@sacrafamiglia.org

#### Sede legale

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI - 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

7. Come valuta il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali e riabilitative?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

8. Alla luce delle domande di cui sopra come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Unità?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

9. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

10. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

11. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

12. Come valuta la qualità del servizio di ristorazione?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

**Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

**Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI - 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

13. Come valuta la qualità del servizio di pulizia?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

14. Ritieni che l'attuale contesto economico possa impattare sulla gestione e organizzazione dei servizi?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

**Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

**Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI – 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277

**Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE**

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Sacra Famiglia ETS. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.sacrafamiglia.org/> ("Fondazione" => "GDPR").

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede della Fondazione Sacra Famiglia ETS in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).

In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito [privacy@sacrafamiglia.org](mailto:privacy@sacrafamiglia.org)

**Informativa privacy Casa di Cura Ambrosiana ai sensi del Regolamento 679/2016/UE**

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.ambrosianacdc.it/>.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).

In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito: [privacy@ambrosianacdc.it](mailto:privacy@ambrosianacdc.it)

**Sede operativa**

**Verbania Intra**  
Via Pippo Rizzolio, 8  
28921 Verbania Intra (VB)  
**Tel.** 0323 402349  
e-mail [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

**Sede legale**

P.zza Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**P.iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**Numero REA** MI – 2612589  
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1  
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982  
**CCP** 13557277