



CARTA  
DEI  
SERVIZI

**Residenza Sanitario Assistenziale  
per anziani (RSA)  
S. Maria Bambina - Intra (VB)**

**Carta dei Servizi  
Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani (RSA)  
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 RSA e modalità di erogazione
  - b.** Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria
- 7.** Giornata tipo
- 8.** Costi
  - a.** Contributo fondo sanitario regionale
  - b.** Quota sociale
  - c.** Ingresso in regime di solvenza
  - d.** Prestazioni non comprese nella quota giornaliera
- 9.** Calendario e orari
- 10.** Modalità di ammissione e dimissione
- 11.** Organizzazione degli spazi
- 12.** Organizzazione del personale e professionisti
- 13.** Trattamento dei dati personali
- 14.** 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

**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

**Numeri REA MI** – 2612589

**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1

**IBAN** IT19Q0623001633000015149982

**CCP** 13557277

## 1. DEFINIZIONE

La Residenza Sanitario Assistenziale per Anziani è un'unità d'offerta residenziale rivolta ad anziani non autosufficienti, con disabilità fisiche e/o cognitive.

Si tratta di "anziani fragili" che hanno necessità di interventi di cura globale, e che non sono assistibili a domicilio.

La Sede di Verbania gestisce la RSA Santa Maria Bambina con 20 posti letto accreditati.

Le R.S.A. non sono 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 della persona anziana vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza;
- interventi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità possedute;
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato;
- interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata in ambito sociale;
- interventi finalizzati a sostenere le relazioni familiari.

## 3. UTENTI

La RSA accoglie persone anziane di ambo i sessi, di norma con età superiore a 65 anni, la cui fragilità è determinata da esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che necessitano di assistenza medica/infermieristica continuativa, riabilitativa, accompagnata da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali.

Può accogliere soggetti con gravi compromissioni funzionali nell'ambito cognitivo e nell'area delle autonomie.

### 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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

## 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
- 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 ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed 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 RSA Santa Maria Bambina è stata accreditata con DGR n.43 del 18.1.2013 e con accreditamento rimodulato determina n.178 del 12 Marzo 2018.

## 6. SERVIZI OFFERTI

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

La RSA assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Piani di Assistenza Individualizzati prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie.

Vengono garantite:

#### 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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

## **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, 24 ore su 24, 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 taglio dei capelli viene effettuato gratuitamente e con cadenza regolare da personale specializzato. Il personale assistenziale provvede al taglio della barba secondo le necessità.

## **Attività infermieristica**

gli infermieri che operano presso la R.S.A. mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico di Medicina Generale e al Direttore Sanitario della struttura sullo stato di salute degli anziani. Per ogni ospite sono raccolti i dati significativi nella cartella informatizzata: 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 Medicina Generale della ASL competente per territorio, con orari prestabiliti e pubblicizzati. Nella RSA della Filiale è comunque presente un Medico Internista per supervisione della salute degli ospiti. La Asl garantisce la reperibilità del personale medico in caso di necessità. 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 di consulenze fisiatriche periodiche per orientare gli interventi di fisioterapia e contribuire alla realizzazione del Piano Assistenziale Individuale. Gli esami strumentali e le

### **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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

visite specialistiche sono garantite dal servizio sanitario nazionale presso i presidi ospedalieri o ambulatoriali dell'A.S.L. o di organizzazioni private convenzionate.

Dall' 1 Ottobre 2019 il trasporto da e verso le strutture individuate è a carico dell'utente.

L'Asl assume il costo del l'ambulanza solo nel caso in cui, per l'utente ricoverato, la quota sociale venga assunta con la compartecipazione del Comune /Consorzio. In tutti gli altri casi l'onere del trasporto per ricovero ospedaliero programmato è a carico dell'utente.

## **Attività sociali e animative**

Le attività animate e la terapia occupazionale sono organizzate, secondo quanto previsto dal PAI, per stimolare le competenze dell'anziano, per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, anche attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo. Le attività sopra elencate sono definite nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e registrate nel Fascicolo Personale.

Il Piano di Assistenza di ogni Ospite viene elaborato entro il primo mese dall'ammissione ed è verificato periodicamente (ogni 6 mesi) e aggiornato secondo necessità, sulla scorta delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite, a cura dell'èquipe pluriprofessionale. Responsabile del PAI è il Direttore Sanitario della RSA.

## **b. Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria**

Sono inoltre comprese nella quota sanitaria le seguenti prestazioni:

- l'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica vengono garantite dall' ASL secondo le necessità definite nei PEI;
- i farmaci necessari all'ospite sono forniti dall' Asl su richiesta del Medico di Medicina Generale.
- i pannolini necessari alla gestione dell'incontinenza sono forniti dal Servizio Sanitario Nazionale nella quantità giornaliera indicata dal Medico di Medicina Generale, qualora ci sia la necessità di averne un numero superiore l'acquisto degli stessi è a carico della famiglia (l'eventuale fabbisogno eccedente deve essere integrato dalla famiglia o eventualmente facendo richiesta alla Fondazione, i costi sono indicati nella tabella allegata)

### **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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

## 7. GIORNATA TIPO

7.00 – 9.30 9.30 – 11.45	Sveglia nel rispetto dei ritmi degli Ospiti Terapie farmacologiche e medicazioni Igiene della persona Distribuzione della colazione Mobilizzazione in poltrona - carrozzina Visite mediche programmate o di necessità Attività di animazione, attività fisioterapiche
11.45 – 13.00	Preparazione per il pranzo Pranzo
13.00 – 14.30 14.30 – 18.30	Igiene dopo il pranzo Terapie farmacologiche Riposo per chi lo desidera Attività animative Break pomeridiano Attività di socializzazione
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

Il sistema tariffario in vigore, prevede che una parte degli oneri della gestione dell'anziano fragile sia sostenuta dal Fondo Sanitario Regionale.

#### 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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

La quota sanitaria attualmente riconosciuta dalla Regione Piemonte ammonta a:

€ 56,83 giornaliere	Alta Intensità Assistenziale livello incrementato
€ 52,09 giornaliere	Alta Intensità Assistenziale
€ 47,89 giornaliere	Medio Alta Intensità Assistenziale
€ 42,09 giornaliera	Media Intensità Assistenziale
€ 38,94 giornaliera	Bassa Intensità Assistenziale

## b. Quota sociale

La quota sociale (retta) a carico di utenti/enti territoriali competenti (Comuni/Consorzi) a titolo di partecipazione alla spesa è fissata attualmente in:

€ 54,91 giornaliere	Alta Intensità Assistenziale livello incrementato
€ 50,33 giornaliere	Alta Intensità Assistenziale
€ 46,27 giornaliere	Medio Alta Intensità Assistenziale
€ 40,67 giornaliera	Media Intensità Assistenziale
€ 38,38 giornaliera	Medio Bassa Intensità Assistenziale
€ 37,62 giornaliera	Bassa Intensità Assistenziale

## c. Ingresso in regime di solvenza

La retta giornaliera per l'accesso su posto letto in regime di solvenza (posto privato) è definita in €110/die

Per l'assunzione della quota sociale al momento dell'ingresso in struttura deve essere emesso impegno spesa da parte dell'ente territorialmente competente (Comune/Consorzio) o deve essere sottoscritto dall'interessato o da un suo rappresentante un regolare impegno al pagamento della retta (contratto). E' previsto il deposito di cauzione.

Le rette sono aggiornate dalla Fondazione Istituto Sacra Famiglia in ottemperanza alle disposizioni regionali ed in accordo con la ASL VCO e notificate al sottoscrittore del contratto. Ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso inflativo) deve essere preventivamente approvato dall'ASL e dall' Ente Gestore delle Funzioni Socio-Assistenziali di riferimento dell'ospite.

In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'ospite.

Ai fini contabili vengono calcolate sia la giornata di ammissione che quella di dimissione.

In caso di decesso saranno addebitate due giornate qualora si usufruisca della camera mortuaria.

La retta è determinata su base giornaliera per persona, ed è comprensiva del trattamento di pensione completa, assistenza medica, infermieristica, socio-assistenziale e riabilitativa.

### 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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia ecc viene esposta la retta sociale giornaliera.

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e gestiti dalla stessa; pertanto la retta a carico dell'utente e/o obbligati per legge sarà pari al 100% oltre alla quota di partecipazione richiesta per il soggiorno (spese alberghiere, di trasporto, di personale aggiuntivo, ecc.).

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale al paziente ricoverato è a carico della famiglia, che potrà provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico. L'Asl assume il costo dell'ambulanza necessaria per il ricovero programmato solo nel caso in cui, per l'utente ricoverato, la quota sociale venga assunta con la compartecipazione del Comune /Consorzio.

In tutti gli altri casi di necessità di trasporto la spesa è sostenuta dall'utente.

La retta posta a carico dell'Utente/Comune/Consorzio deve essere pagata con RID bancario.

La retta viene esposta al sottoscrittore del contratto in forma anticipata rispetto al mese di competenza. Ulteriori informazioni possono essere richieste al personale della Segreteria della Filiale. La Fondazione rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali.

## d. Prestazioni non comprese nella quota giornaliera

Le prestazioni aggiuntive offerte dalla RAF sono le seguenti:

- parrucchiere: include tutte le attività ulteriori rispetto a quelle precedentemente elencate (con costo da determinare al momento della richiesta)
- lavanderia: riguarda esclusivamente la richiesta di gestione di capi di abbigliamento personale eccedente la quantità standard (il costo del servizio è da determinare al momento della richiesta) viene richiesto un contributo unatantum di 10€ per l'etichettatura dei nuovi capi di vestiario e le piccole riparazioni.
- podologo se non prescritto dal medico per esigenze sanitarie (con costo da determinare al momento della richiesta)
- trasporto e servizi di accompagnamento per esigenze personali diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale

Il costo di ogni singolo supplemento viene indicato separatamente nella fattura mensile che viene rilasciata all'ospite.

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.

### 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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

## 9. CALENDARIO E ORARI

Le RSA funzionano 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 assistenziali.

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

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

## 10. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Le richieste di ammissione devono essere presentate al Servizio Sociale di competenza dell'ASL, mediante la compilazione dell'apposita modulistica. Può essere inoltre richiesto di effettuare una visita guidata alla struttura e di avere ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti. La domanda, compilata e sottoscritta dal Richiedente e/o dal suo Legale Rappresentante o dal Familiare, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata dall'Unità Valutativa Geriatrica (UVG) e inserita in una graduatoria dell'ASL VCO.

L'esito della domanda è comunicato all'utente, legale rappresentante, famiglia e/o Ente Locale dalla segreteria dell'UVG.

La U.V.G. gestisce direttamente la lista d'attesa. In presenza di posto libero l'U.V.G. si attiva attingendo i nominativi dalla lista e convocandoli per l'ingresso in struttura.

La R.S.A recepisce la documentazione predisposta dall'UVG, con verifica del PAI ed eventuale sua ridefinizione a seconda dei bisogni attuali dell'anziano non autosufficiente. Responsabile del PAI è il Direttore Sanitario della R.S.A.

Prima dell'ingresso l'ospite può prendere visione del modulo abitativo "camera" che sarà messo a sua disposizione e concordare con il servizio sociale e il Direttore Sanitario della Filiale la data di assegnazione dello stesso, anche ai fini della decorrenza delle quote dovute.

Al momento dell'ingresso l'anziano e i suoi familiari vengono accolti dai diversi professionisti dell'èquipe dell'Unità per la raccolta delle notizie utili alla presa in carico e alla stesura del Piano Assistenziale Individuale.

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.

La permanenza del soggetto nella Unità diventerà definitiva dopo un periodo di osservazione/valutazione di tre mesi, al termine del quale, qualora si rilevassero la non rispondenza del servizio alle sue necessità o gravi problemi di convivenza, si potrà procedere al trasferimento presso altra Unità o alle dimissioni.

### 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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

Durante la permanenza dell'ospite presso la R.S.A. la Direzione della Filiale potrà effettuare trasferimenti di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli ospiti della stessa camera e/o in base ad esigenze organizzative.

Per patologie in atto, problematiche comportamentali o altre variazioni della situazione, l'équipe potrà procedere con il trasferimento dell'ospite in una situazione abitativa (camera, nucleo, unità) più adatta ad affrontare la situazione.

### ***Dimissioni***

È libera scelta dei familiari dell'ospite formulare domanda di dimissione o di trasferimento, dando 15 giorni di preavviso, verso altre strutture, inoltrando richiesta alla U.V.G.

Copia di tale richiesta deve essere inoltrata al Direttore Sanitario della R.S.A. e all'Assistente Sociale. In questo caso, l'Unità si attiva, in collaborazione con la struttura ricevente ed i servizi territoriali, per agevolare il nuovo inserimento.

Al momento della dimissione (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, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione degli 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 RSA SANTA MARIA BAMBINA è dotata di 20 posti letto.

Al piano è prevista una infermeria, un locale tisaneria, due bagni assistiti, un soggiorno, una sala da pranzo.

Le camere sono a 2 posti letto con il bagno annesso.

A pian terreno è presente una palestra, un salone polivalente, una cappella, un locale parrucchiere/pedicure oltre a locali dedicati ai medici.

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

All'interno della RSA opera una équipe 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'équipe ha individuato nella stesura del Piano di Assistenza 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

#### **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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

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

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

Giornalmente sono presenti i Medici di Medicina Generale che garantiscono l'assistenza sanitaria di base.

Dalle 20,00 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 nelle singole RSA.

## 13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia 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 Istituto Sacra Famiglia. 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/>.

## 14. 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.

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

### 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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

## COME RAGGIUNGERCI

### SEDE CENTRALE **CESANO BOSCONI**

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](http://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@sacrafamilia.org](mailto:dir.verbania@sacrafamilia.org)

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia 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

#### 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

Numer REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

- e girare alla seconda via a sinistra
- via Pippo Rizzolio.

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.

## ALLEGATI

- Servizi extra retta
- 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

### 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

**Numeri REA MI** – 2612589

**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1

**IBAN** IT19Q0623001633000015149982

**CCP** 13557277

### SERVIZI EXTRA RETTA

I seguenti servizi vengono attivati in accordo con il Responsabile della struttura.

	SERVIZIO	IMPORTO RICHIESTO	SPECIFICHE TARIFFA	NOTE
tutte le sedi	Accompagnamento in ospedale giornata intera (pre visite, esami, terapie)	200,00 €	forfettario per presenza per interno turno diurno di n. 1 operatore (8 ore)	
	Accompagnamento in ospedale < 8 ore	26,00 €	costo orario per accompagnamenti di durata inferiore al turno giornaliero (< 8 ore)	
	Auto per accompagnamento in ospedale utente deambulante	0,69 €	rimborso chilometrico	Valore medio da definire in base all'auto utilizzata
sede di Verbania	Presidi incontinenza	1,00 €/die	importo forfettario giornaliero	
	Valutazione logopedica	30,00 €	importo a prestazione	
	Marcatura indumenti/piccole riparazioni	10,00 €	importo forfettario a prestazione	

**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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

## UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALI

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATI IL QUESTIONARIO

2. Se vuole valutare la relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

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

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

4. Se vuole valutare la relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

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

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

6. Se vuole valutare l'adeguatezza della qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda

Si       No

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

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

8. Se vuole valutare l'adeguatezza delle attività educative e riabilitative erogate al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

#### 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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

9. Ritiene che le attività educative e riabilitative proposte al Suo familiare siano adeguate ai suoi bisogni?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

10. Se vuole valutare il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative risponda SI, se invece non sa cosa rispondere risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

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

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

12. Se vuole valutare la qualità complessiva del servizio erogato dall'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

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

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

14. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

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

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

**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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

16. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

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

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

18. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...) risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

19. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...)?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

20. Se vuole valutare la qualità del comfort degli spazi di vita dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

21. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

22. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Ristorazione risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

#### 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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

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

24. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Pulizia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

25. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

26. Se vuole valutare la qualità del Servizio Lavanderia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

27. Come valuta la qualità del Servizio Lavanderia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

28. Se vuole valutare l'impatto che l'attuale contesto economico possa avere sulla gestione ed organizzazione dei servizi risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

29. Ritiene che l'attuale contesto economico possa impattare sulla gestione ed organizzazione dei servizi?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

30. Annotazioni e suggerimenti

--

**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

**Numeri REA MI** – 2612589

**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1

**IBAN** IT19Q0623001633000015149982

**CCP** 13557277

**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

**Numeri REA MI** – 2612589

**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1

**IBAN** IT19Q0623001633000015149982

**CCP** 13557277

**Informativa privacy Fondazione Sacra Famiglia Onlus ai sensi del Regolamento 679/2016/UE**

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia 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 Istituto Sacra Famiglia.

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 Istituto Sacra Famiglia 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

Numer REA MI – 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

