



**Unità Operativa di Cure Intermedie  
ex Riabilitazione Generale Geriatrica  
Edificio Scuole - Cocquio Trevisago (VA)**

**Carta dei Servizi  
Unità Operativa di Cure Intermedie - Edificio Scuole  
Cocquio Trevisago**

**Contenuto informativo**

- 1.** Definizione
- 2.** Finalità e obiettivi
- 3.** Utenti
- 4.** Status giuridico
- 5.** Requisiti organizzativi
- 6.** Servizi forniti
  - a.** Prestazioni sanitarie
  - b.** Prestazioni assistenziali
  - c.** Prestazioni socio educative e animative
  - d.** Intervento di servizio sociale
- 7.** Altri servizi
- 8.** Giornata tipo
- 9.** Ristorazione
  - a.** Costi
    - Contributo fondo sanitario regionale
  - b.** Comprensività della retta
  - c.** Rilascio certificazioni delle rette ai fini fiscali
- 10.** Calendario e orari
- 11.** Modalità di ammissione e dimissione
- 12.** Sistema di valutazione della soddisfazione
- 13.** Codice etico
- 14.** Accesso agli atti amministrativi
- 15.** Organizzazione degli spazi
- 16.** Organizzazione del personale
- 17.** Professionisti

## 1. DEFINIZIONE

L'Unità Operativa di Cure Intermedie è accreditata col Sistema Socio Sanitario Regionale per 25 posti letto, ed eroga prestazioni in regime di ricovero.

L'unità è situata nella struttura "Edificio Rampi" della Fondazione Istituto Sacra Famiglia, Sede di Cocquio Trevisago.

## 2. FINALITÀ E OBIETTIVI

L'Unità Operativa è destinata a fornire percorsi riabilitativi in regime di ricovero a persone adulte con compromissioni funzionali multiple, finalizzati al mantenimento e recupero delle migliori condizioni di autonomia possibili.

Nell'Unità si garantisce il rispetto dei seguenti diritti:

- diritto all'informazione;
- diritto alla dignità e al rispetto;
- diritto all'autodeterminazione;
- diritto al trattamento sanitario;
- diritto alla equifruizione;
- diritto alla sicurezza personale e alla privacy;
- diritto a prestazioni appropriate.

Le attività che si svolgono all'interno dell'Unità sono finalizzate a:

- assicurare la cura della persona;
- garantire la dimensione riabilitativa;
- creare un ambiente personalizzato;
- assicurare un'integrazione in ambito sociale;
- sostenere le relazioni familiari.

## 3. UTENTI

L'Unità Operativa di Cure Intermedie continua a ospitare utenti provenienti dall>IDR ex art. 26 Legge 833/78, sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale. Tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime, durata dei ricoveri che si protrae oltre i limiti di soglia e modalità di remunerazione particolari.

Si tratta di persone adulte affette da disabilità cognitive e/o motorie, ritardo mentale medio-grave, deficit sensoriali, disturbi psichiatrici e del comportamento, patologie neurologiche ed internistiche croniche.

## 4. STATUS GIURIDICO

L'Unità di Cure Intermedie è stata abilitata all'esercizio con Determina Asl n. 819 e n. 820 del 22.10.2009 e proroga con Delibera Asl n. 128 del 27.2.2014 per 30 posti letto.

È stata accreditata con il sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia come Riabilitazione di Mantenimento con D.G.R. 10943 del 30.12.2009 per 30 posti letto e rimodulata come Unità di Riabilitazione Generale e Geriatrica con DGR N° IX / 653 del 20.10.2010 per 25 posti letto.

I 25 posti accreditati sono contrattualizzati con l'ATS.

La struttura è soggetta a Piano di Programma per l'adeguamento degli standard strutturali previsti dalla normativa vigente.

## 5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Per ogni persona accolta nell' Unità viene compilato il fascicolo socio assistenziale e sanitario (Fasas); vengono elaborati, a cura dell'équipe pluri-professionale, la cartella clinica, il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e il Programma Riabilitativo Individuale (pri), che specificano le prestazioni da erogare, i loro obiettivi, i tempi, gli operatori implicati e gli strumenti di verifica.

La stesura del Progetto individuale e del Piano avviene partendo dalla valutazione complessiva delle esigenze della persona accolta, in relazione alle risorse disponibili.

Il Progetto e il Piano vengono verificati semestralmente (o più frequentemente se si verificano variazioni significative) e aggiornati dall'Equipe, sulla base dell'evoluzione clinica e comportamentale dell'ospite.

Il Progetto e il Piano vengono poi presentati, discussi e firmati per accettazione e condivisione dai legali rappresentanti, familiari o ospiti stessi.

L'Equipe pluri-professionale lavora in modo integrato e collabora, inoltre, con le famiglie e con i volontari che operano nella struttura.

Il personale, partecipa a specifiche attività formative e di riqualificazione, al fine di mantenere alto il livello tecnico e motivazionale di ciascun operatore.

Tutto il personale è tenuto alla riservatezza sulle informazioni relative agli ospiti ed è vincolato al segreto professionale o al segreto d'ufficio.

Tutto il personale in servizio presso l'Unità di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale Geriatrica è tenuto a conoscere, rispettare ed applicare i protocolli di lavoro in vigore nella Fondazione e presenti in ogni unità, ciascuno per la propria competenza professionale.

Tutte le persone assistite nella Fondazione sono assicurate con una polizza di tipo "Responsabilità civile diversi".

## 6. SERVIZI FORNITI

### a. Prestazioni sanitarie

Sono volte a favorire il benessere psicofisico degli ospiti, la prevenzione, la cura, il recupero delle funzioni deficitarie attraverso:

- prevenzione e cura di eventi patologici da parte dei medici sia di medicina generale che specialisti;
- trattamento e prevenzione delle problematiche psichiche e comportamentali attraverso interventi individualizzati;
- interventi riabilitativi rivolti al mantenimento, riattivazione, potenziamento delle competenze motorie, anche attraverso la prescrizione di ausili personalizzati e attività di fisiochinesiterapia.

L'Unità Operativa garantisce l'intervento medico continuativo. I Medici dell'Unità sono presenti nelle ore diurne dal lunedì al venerdì mentre nelle ore notturne, il sabato, la domenica e le festività è assicurato l'intervento attraverso il servizio di reperibilità medica. Il Medico reperibile è tenuto a raggiungere la struttura entro 30 minuti dalla chiamata.

L'Unità di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale Geriatrica garantisce la presenza di personale infermieristico diurno dalle 7.00 alle 22.00. In caso di necessità di ricovero ospedaliero, le persone assistite vengono inviate presso le Aziende e/o nei Presidi ospedalieri del Territorio. Durante il ricovero ospedaliero la struttura garantisce, attraverso il proprio personale medico, i contatti con i colleghi ospedalieri per confronto in merito, mentre l'assistenza alla persona, se richiesta, deve essere garantita dai familiari o da loro sostituti.

Gli esami strumentali e le visite specialistiche sono garantite dal Servizio Sanitario Nazionale attraverso gli ambulatori e i laboratori del territorio. Il trasporto è garantito dalla Struttura. Nel caso di accompagnamento da parte di personale della struttura saranno applicate le seguenti tariffe per i servizi extra retta:

€ 200,00 per presenza di operatore per intero turno diurno (ovvero 8 ore)

€ 26 per presenza di operatore per un tempo inferiore alle 8 ore consecutive.

€ 0,69 al Km

In caso di utilizzo, non per prestazioni di emergenza dell'autoambulanza il costo del servizio verrà fatturato direttamente al legale rappresentante/tutore.

Per le visite specialistiche richieste dal Legale Rappresentante/Tutore il trasporto e l'accompagnamento è a carico del richiedente.

L'intervento riabilitativo, su prescrizione del medico specialista, è rivolto al mantenimento e/o riattivazione di competenze motorie residue, a problematiche respiratorie e della deglutizione. Viene effettuato da tecnici specializzati quali: fisioterapisti, psicomotricisti.

Viene valutata, monitorata nel tempo e nel caso attuata la prescrizione di ausili personalizzati, attraverso il Medico Prescrittore designato dalla ATS e presente presso la RSD. I terapisti della riabilitazione presenti cinque giorni alla settimana, in base al minutaggio definito dalle normative vigenti garantiscono i trattamenti sia nei reparti di degenza che nella palestra della struttura.

## b. Prestazioni assistenziali

È garantita una assistenza continuativa sulle 24 ore, erogata da personale qualificato (Ausiliario Socio Assistenziale) con la collaborazione e supervisione degli Infermieri Professionali e di Fisioterapisti ed Educatori. L'intervento assistenziale è di tipo compensativo o sostitutivo per quanto riguarda le attività della vita quotidiana come: igiene, alimentazione, vestizione/svestizione, mobilizzazione, cura della persona.

## c. Prestazioni socio educative e animate

L'intervento educativo e di animazione garantisce, in relazione ai bisogni, alle potenzialità di ciascuno ed al progetto individuale o di piccolo gruppo, relative all'area espressiva, occupazionale, motoria, la stimolazione cognitiva, la comunicazione e la socializzazione, nonché, per le situazioni più compromesse dal punto di vista cognitivo, le stimolazioni basali e sensoriali.

## d. Intervento di servizio sociale

Si sostanziano in:

- colloquio con l'Ospite e/o con i suoi familiari per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi;
- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo e giuridico;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti e Istituzioni;
- colloqui di supporto personale e familiare;
- referenza per il volontariato/ Servizio Civile

## e. Altri servizi

### **Servizio socio-assistenziale di cura di sé**

Il servizio, così identificato, comprende a titolo esemplificativo alcune componenti quali: creme idratanti, deodoranti, pettini, spazzolini da denti, forbicine, bustine igieniche, ecc., oltre al lavaggio, etichettatura, rammendo degli indumenti personali.

Il servizio lavanderia è utilizzato sia per la biancheria personale degli ospiti che per la biancheria dell'unità.

L'acquisto degli indumenti personali è a carico dei familiari/legali rappresentanti, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati. I nuovi capi di abbigliamento devono essere consegnati dai tutori/AdS/famigliari direttamente in reparto per essere contrassegnati. Verrà successivamente rilasciata una ricevuta con l'elenco di tutti i capi consegnati.

Per l'anno in corso, per il Servizio socio assistenziale di cura di sé viene richiesto, a titolo di contribuzione ai costi, un importo forfettario di € 10,00 al giorno; l'importo è da intendersi forfettario e comprensivo di IVA se dovuta.

### **Servizio di igiene ambientale**

Una ditta esterna effettua il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dell'Unità si occupa direttamente della pulizia e riordino di letti, armadi e comodini.

Sono state introdotte procedure di sanificazione ambientale specifiche relative al covid-19, sia nel quotidiano che al bisogno.

### **Servizio di parrucchiere e podologo**

A tutti gli ospiti è assicurato il taglio periodico dei capelli garantito da un parrucchiere presente presso la struttura.

Il taglio delle unghie e della barba è a cura degli operatori impegnati nell'assistenza diretta.

Le cure del podologo sono assicurate agli ospiti su valutazione ed invio del medico di riferimento.

### **Servizio di igiene dentale**

A tutti gli assistiti è assicurato un servizio periodico di igiene dentale e monitoraggio parodontopatie previa valutazione ed invio del medico.

## **Servizio religioso**

L'Unità assicura il servizio religioso cattolico; nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente o dai suoi familiari.

## **Servizio volontariato**

La Fondazione auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla struttura.

L'Unità Operativa intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli Ospiti. Nell'Unità possono essere presenti volontari sia singoli che in forma associata.

Il Servizio Sociale è il riferimento per i volontari.

## **Custodia denaro**

Per soddisfare le esigenze di ciascun ospite, in collaborazione con il Responsabile dell'Unità e, successivamente, all'esplicita richiesta da parte della famiglia/legale rappresentante, si può procedere all'apertura di un conto interno finalizzato alla copertura delle piccole spese personali.

Le somme che i legali rappresentanti/familiari intendono affidare alla Fondazione per la consegna ai singoli ospiti possono essere introitate solamente attraverso il Servizio tesoreria, mediante versamento su c.c. postale o bancario, e date in cura al Gestore della Cassa Economale della Sede.

Gli estremi per i versamenti possono essere richiesti alla Segreteria della Sede di Cocquio.

La Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nell'Unità o che gli Ospiti custodiscano personalmente.

## **7. GIORNATA TIPO**

La giornata è programmata secondo le linee guida dello schema seguente:

7,00- 10,00	Sveglia; cure igieniche colazione; somministrazione terapia farmacologica
10,00-12,00	Attività riabilitative, educative ed occupazionali individuali o di piccolo gruppo. Visite mediche.
12,00-13,30	Pranzo. Cure igieniche della persona e prestazioni infermieristiche.

13,30-17,00	Attività riabilitative, trattamentali, educative ed occupazionali, individuali o di piccolo gruppo. Riposo pomeridiano.( secondo PRI individualizzato)
16,00-16,30	Merenda; Cure igieniche della persona e prestazioni infermieristiche.
17,00-18,00	Attività domestiche e preparazione della cena (secondo PRI individualizzato)
18,30-19,45	Cena. Prestazioni infermieristiche
19,45-22,00	Cure igieniche personali. Messa a letto con rispetto dei ritmi individuali.
22,00- 7,00	Riposo. Interventi assistenziali e interventi infermieristici in urgenza in caso di criticità sanitarie

## 8. RISTORAZIONE

Il menù e le diete sono predisposti dal personale medico e condivisi con ATS Insubria.

Il menù è articolato su quattro settimane e differenziato in base alle stagioni.

Offre possibilità di scelta finalizzata a soddisfare particolari necessità individuali (per esempio: intolleranze alimentari, RGE, diabete, ecc.) o particolari problemi di masticazione, deglutizione o digestione.

La preparazione dei pasti viene effettuata presso la cucina interna alla sede di Cocquio.

Per ospiti con disfagia medio-grave è fornito cibo omogeneizzato a consistenza modificata distribuiti tramite sistemi automatizzati.

## 9. COSTI

### a. Contributo fondo sanitario regionale

La degenza riabilitativa è remunerata per drg con durata prefissata, oltre la quale (soglia) si procede ad un abbattimento tariffario. La Giunta Regionale con provvedimento specifico stabilisce ed aggiorna periodicamente tale importo; l'attività riabilitativa in area Generale e Geriatrica è remunerata con DGR unico.

L'unità continua ad ospitare utenti provenienti dall>IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale, tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione particolari. Tali norme prevedono il prosieguo del ricovero mantenendo la maggior parte degli oneri a carico del Fondo Sanitario senza limiti di tempo con una quota a carico dell'ospite stabilita da Regione Lombardia con DGR XI/2672 del 16/12/2019, in € 18,50 giornaliere.

Tale quota viene esposta con fatturazione anticipata rispetto al mese di competenza.

Per questi ospiti l'Ente rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali.

## b. Comprensività della retta

La tariffa sanitaria copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività Socio Sanitarie e Socio Assistenziali erogate; non comprende le spese derivanti da altre attività complementari quali:

- spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- spese derivanti da altre attività complementari programmate;
- spese derivanti da necessità specifiche e personali;
- spese e assistenza durante i ricoveri ospedalieri.
- Il trasporto e l'accompagnamento dell'ospite per visite ed esami specialistici presso altre strutture come già definito al punto 6 paragrafo A.

**Il servizio di trasporto al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione è a carico dell'utente.**

## c. Rilascio certificazioni delle rette ai fini fiscali

In conformità alla DGR n. 26316 del 21.03.1997, alle circolari regionali n.4 e n.12 del 03/03/2004 e per fini previsti dalla legge, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio ai richiedenti ed aventi diritto una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione secondo il modello esplicativo in allegato alla DGR n.26316 del 1997 e successive integrazioni, ai sensi della quale la parte sanitaria della retta viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.

## 10. CALENDARIO E ORARI

L'Unità Operativa di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale e Geriatrica è attiva per le 24 ore per tutti i giorni dell'anno.

L'orario di accesso alla struttura è dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00 dal lunedì alla domenica. Ai fini di una migliore e più funzionale organizzazione le visite dovranno essere programmate con il personale educativo. Per motivi igienico sanitari non è consentito l'accesso all'interno dei reparti.

In casi di particolare necessità, in accordo col Responsabile di Unità, è possibile accedere alla struttura anche al di fuori degli orari indicati.

È possibile contattare gli ospiti telefonicamente tutti i giorni nelle seguenti fasce orarie: 10.00 -12.00 e 15.00 - 17.00. È vietato l'accesso di animali all'interno degli edifici.

Si assicura una apertura continuativa per 365 giorni all'anno.

È vietato l'accesso di animali all'interno degli edifici.

## 11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

9

### Sede operativa

Cocquio Trevisago  
Via Giovanni Pascoli, 15  
21034 Cocquio Trevisago (VA)  
Tel. 0332 975155

### 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

## **Modalità di ammissione**

Si accede all' Unità di Cure Intermedie ex Riabilitazione Generale e Geriatrica con prescrizione del Medico di Medicina Generale o dei Medici Specialisti delle strutture di ricovero e cura autorizzate all'emissione di prescrizioni per il Servizio Sanitario Nazionale.

Le domande di ammissione, da formularsi su apposita modulistica, accompagnate da documentazione clinica dettagliata ed aggiornata, e da richiesta formulata sul ricettario regionale, devono essere inoltrate direttamente all' Unità.

Il Medico Responsabile dell'Unità, valutata la documentazione presentata, la compatibilità del soggetto proposto con il case-mix presente, la possibilità di un percorso riabilitativo efficace può:

- esprimere parere di idoneità. In questo caso, compatibilmente alla disponibilità di posto, l'Equipe dell'Unità concorderà tempi e modalità di inserimento con la struttura e i medici invianti.
- Qualora non sussista immediata disponibilità di posto, la domanda verrà inserita in lista d'attesa, alla quale si attingerà in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande, oltre che alla reale situazione di urgenza;
- richiedere ulteriore documentazione sanitaria, con conseguente rivalutazione della domanda;
- esprimere parere di non idoneità qualora la struttura non sia ritenuta rispondente alle necessità del soggetto proposto.

In questo caso potranno essere fornite indicazioni relativamente a possibili strutture alternative situate sul territorio.

In presenza di parere positivo all'ingresso, il richiedente viene chiamato per l'inserimento in struttura.

Al momento dell'ingresso si procede a una prima valutazione multidimensionale del paziente, con raccolta degli elementi utili per la formulazione del programma di intervento.

Attualmente i posti letto dell'Unità sono occupati da ospiti IDR storici. Pertanto non sono prevedibili nuovi ingressi nel breve periodo.

## **Presa in carico**

Al momento dell'ingresso vengono comunicate all'utente e ai suoi familiari/legali rappresentanti le regole della Unità e vengono concordate le modalità di inserimento; vengono inoltre raccolti elementi relativi ad abitudini di vita e preferenze.

Di seguito vengono redatti (in modo concordato con l'interessato, i familiari o rappresentanti legali e servizi invianti) il PRI e il pri con i relativi obiettivi e tempi di realizzazione.

Eventuali rientri in famiglia devono essere concordati con l'èquipe curante che ne valuterà la compatibilità con il progetto riabilitativo.

## ***Dimissioni***

La dimissione dall'Unità avviene alla conclusione del percorso terapeutico precedentemente definito. Al momento della dimissione viene rilasciata all'interessato, o ai suoi familiari o legali rappresentanti, esaustiva relazione clinica concernente il programma svolto, gli obiettivi raggiunti e le ipotesi di prosecuzione del lavoro.

La dimissione e l'eventuale trasferimento in altra struttura socio-sanitaria vengono concordate con i servizi del territorio, l'ospite e la sua famiglia.

L'ospite o il suo legale rappresentante possono richiedere di anticipare la dimissione mediante comunicazione scritta.

## ***Dimissioni per ospiti storici***

Le dimissioni di un ospite possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi rappresentanti legali o familiari o del Comune che ha in carico il caso;
- cessata rispondenza della Struttura alle necessità del soggetto.

L'Unità si attiverà, in collaborazione con la struttura ricevente ed i servizi territoriali, per agevolare l'inserimento nella struttura accogliente secondo le modalità e i criteri stabiliti dal vigente Protocollo.

Al momento della dimissione viene consegnata all'ospite relazione riportante valutazioni diagnostiche e funzionali, prestazioni erogate e risultati conseguiti, informazioni necessarie per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi. Le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta al responsabile dell'Unità con quindici giorni di anticipo; il non rispetto del tempo di preavviso comporta il pagamento della retta fino al 15° giorno.

In caso di decesso il personale sanitario ed amministrativo espleta le pratiche di pertinenza.

La dimissione dei soggetti provenienti dall'Idr ex art. 26 L. 833 determina la perdita delle condizioni di salvaguardia di cui alla DGR 5000/2007.

## ***Trasferimenti***

Eventuali trasferimenti ad altra Unità o Nuclei possono essere proposti dalla Equipe dell'Unità di appartenenza sulla base della valutazione delle necessità dell'Utente ed in coerenza con l'organizzazione della Unità di appartenenza o di destinazione.

Prima del trasferimento viene fornita adeguata informazione alle famiglie/legali rappresentanti, con condivisione delle ragioni delle modalità e dei tempi della messa in atto dello stesso.

Le due Equipe coinvolte provvedono ad un adeguato passaggio di consegne e all'accompagnamento dell'ospite e della sua famiglia al fine di garantire la continuità del percorso di presa in carico e delle cure.

## Visite e uscite

Le persone ospitate nell'Unità possono ricevere visite durante la giornata secondo le modalità declinate al paragrafo 10. Le uscite delle persone ospitate devono sempre essere preventivamente comunicate al nucleo di riferimento. Nel caso in cui i familiari o i legali rappresentanti si avvalgano di terze persone per uscite temporanee all'esterno della struttura, sono tenuti a darne autorizzazione per iscritto, su apposito modulo, rilasciando al della Carta d'identità, e a concordarne le modalità.

L'Ente si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone non conosciute, con cui l'assistito intrattenga eventuali relazioni.

I familiari o gli accompagnatori si assumono la responsabilità dell'assistito per tutto il periodo di permanenza fuori dall' Unità e sono tenuti a firmare il registro individuale per ogni visita e uscita. In periodo post emergenziale da Covid-19, le uscite e le visite vengono organizzate secondo quanto prescritto dalla normativa vigente e apposite Procedure e/o Istruzioni Operative

## Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero o di invio in PS l'assistenza individuale al paziente (richiesta entro due ore dalla chiamata) è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.

È a carico della Fondazione il costo dell'ambulanza necessaria al trasporto.

## Assenze per ospiti storici

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile di Unità o suo sostituto nel rispetto di esigenze trattamentali ed amministrative. I familiari devono rivolgersi all'infermiere professionale in turno per l'eventuale ritiro di farmaci o documentazione sanitaria. Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze organizzate da altre strutture/associazioni..., verrà esposto un importo pari al 100% della retta; le assenze per vacanze o rientri in famiglia non potranno comunque superare i 20 giorni annui.

Dal 21° giorno in poi verrà richiesto il pagamento di una quota aggiuntiva alla retta determinata nella seguente misura:

utenti storici in salvaguardia ex DGR 5000/2007: dal 21° giorno al 40° verrà richiesta una ulteriore quota pari ad € 32,00/die per un totale pari ad € 50,5/die

dal 41° giorno verrà esposta la retta richiesta per utenti così detti "appropriati" per un importo complessivo pari ad € 82,50/die

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 sarà pari al 100% oltre alla quota di

12

### Sede operativa

Cocquio Trevisago  
Via Giovanni Pascoli, 15  
21034 Cocquio Trevisago (VA)  
Tel. 0332 975155

### 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

partecipazione richiesta per il soggiorno (spese alberghiere, di trasporto, di personale aggiuntivo, ecc.).

## 12. 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.

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta. 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 encomi, possono a 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.

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente entro 30 giorni.

## 13. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08, dalla DGR 3540 del 30/5/2012, e dalla DGR 2569 del 31/10/2014 la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

## 14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

13

### Sede operativa

Cocquio Trevisago  
Via Giovanni Pascoli, 15  
21034 Cocquio Trevisago (VA)  
Tel. 0332 975155

### 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

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/>.

## 15. 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 Milanese, 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.

## 16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

L'Unità è tenuta al possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, sicurezza, igiene, eliminazione delle barriere architettoniche.

L'Unità sta perseguitando gli obiettivi contenuti nel Piano Programma per l'adeguamento degli standard previsti dalla normativa vigente.

L'Unità operativa è collocata al primo rialzato dell'edificio denominato Edificio Scuole. Gli spazi interni dispongono di 25 posti letto.

Sullo stesso piano dell'edificio sono collocati anche gli uffici amministrativi, gli studi medici.

## 17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno dell'Unità opera un'Equipe multidisciplinare formata dalle diverse figure professionali appartenenti alle aree assistenziale, educativa, riabilitativa, sociale e sanitaria che compartecipano alla stesura dei Progetti - Programmi Riabilitativi Individualizzati.

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche competenze professionali

al raggiungimento degli obiettivi che l'Equipe stessa ha individuato.

Il personale operante è identificabile mediante cartellino personale di riconoscimento visibile all'ospite e ai suoi familiari e riportante il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura.

## 18. PROFESSIONISTI

Profili:

- Direttore delle sedi varesine
- Responsabile di unità
- Direttore medico
- Medici di medicina generale
- Medici specialisti
- Educatori professionali
- Assistente sociale
- Infermieri
- Terapisti della riabilitazione
- Asa/OSS
- Podologo
- Parrucchiere
- Igienista Dentale

I singoli familiari/legali rappresentanti verranno ricevuti sia in occasione della condivisione del rinnovo del PRI, sia su appuntamento (contattare telefonicamente il responsabile di nucleo). In caso di necessità urgenti contattare il Nucleo secondo gli orari sopra descritti.

## COME RAGGIUNGERCI

### FILIALE DI COQUIO TREVISAGO

Via Pascoli 15 - Cocquio Trevisago (VA)  
tel. 0332 975155  
fax 0332 975140  
cocquio@sacrafamiglia.org

### SEDE CENTRALE CESANO BOSCONE

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)

#### IN AUTOMOBILE:

- in auto percorrendo la Strada Provinciale SP 1 che da Varese porta a Laveno Mombello, svoltare a destra, all'altezza del Comune di Cocquio verso Cocquio Trevisago seguendo la segnaletica specifica.

#### CON I MEZZI PUBBLICI:

- in treno con TRENORD linea Milano-Laveno stazione di Cocquio Trevisago (a circa 1,5 km)

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 delle Unità di Riabilitazione è regolamentato con D.G.R. 19883 del 16.12.2004.

**Sede operativa**

Cocquio Trevisago  
Via Giovanni Pascoli, 15  
21034 Cocquio Trevisago (VA)  
Tel. 0332 975155

**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

## ALLEGATI

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

**Sede operativa**

Cocquio Trevisago  
Via Giovanni Pascoli, 15  
21034 Cocquio Trevisago (VA)  
Tel. 0332 975155

**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

## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia intende rendere la permanenza dell'Utente ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro Familiari possono far conoscere alla Direzione dell'Ente, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore di Filiale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

### Sede operativa

Cocquio Trevisago  
Via Giovanni Pascoli, 15  
21034 Cocquio Trevisago (VA)  
Tel. 0332 975155

### 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

## 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

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
---	---	---	---	---

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

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



**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.ambrosianadc.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@ambrosianadc.it](mailto:privacy@ambrosianadc.it)

**Sede** ↗

Cocquio Trevisago  
Via Giovanni Pascoli, 15  
21034 Cocquio Trevisago (VA)  
Tel. 0332 975155

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

Numero REA MI – 2012569  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277