



CARTA  
DEI  
SERVIZI

**Servizi Riabilitativi  
Ambulatoriali Domiciliari  
Cocquio e Varese (VA)**



**SACRA  
FAMIGLIA**  
Fondazione Onlus

**Carta dei Servizi  
Servizi Riabilitativi Ambulatoriali Domiciliari  
Sedi Varesine**

**Contenuto informativo**

- 1. Definizione**
- 2. Finalità e obiettivi**
- 3. Utenti**
- 4. Status giuridico**
- 5. Requisiti organizzativi**
- 6. Servizi forniti**
- 7. Orario di aperture**
- 8. Costi**
  - a. Contributo fondo sanitario regionale**
  - b. Comprensività della retta**
- 9. Rilascio documenti e certificati**
- 10. Gestione lista d'attesa, modalità di accesso e dimissioni**
- 11. Organizzazione degli spazi**
- 12. Professionisti**
- 13. Qualità del servizio e soddisfazione dell'utente**
- 14. Codice etico**
- 15. Trattamento dei dati personali**
- 16. Accesso atti amministrativi**

## 1. DEFINIZIONE

L'Unità Operativa di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare in Area Generale e Geriatrica è un'unità di offerta che eroga prestazioni riabilitative a utenza adulta e in età evolutiva.

È suddivisa in due sedi: una principale a Cocquio Trevisago e una periferica a Varese.

Si effettuano visite mediche specialistiche fisiatriche / neuropsichiatriche infantili e trattamenti riabilitativi nelle due aree pertinenti.

Presso l'Unità d'offerta è attivo anche il Servizio in Solvenza per le prestazioni sopra menzionate.

## 2. FINALITÀ E OBIETTIVI

L'Unità Operativa di Riabilitazione in Area Generale e Geriatrica si articola in:

- servizio di Riabilitazione Motoria, che ha come obiettivo il recupero funzionale e motorio di abilità compromesse;
- servizio di Neuropsichiatria Infantile, volto a diagnosticare e rimuovere i possibili ostacoli di un corretto sviluppo in età evolutiva.

Inoltre l'U.O. persegue lo scopo, nel rispetto della dignità e libertà della persona, di:

- prendere in carico l'utente in riferimento al suo stadio evolutivo e ai suoi bisogni contingenti;
- mantenere l'eguaglianza di ogni utente nel ricevere i trattamenti più appropriati, senza discriminazione di sesso, età, religione e appartenenza etnica;
- erogare il servizio con qualità ed appropriatezza dei trattamenti;
- mantenere la continuità e regolarità delle prestazioni;
- condividere con l'utente e/o i legali rappresentanti i progetti individuali stesi;
- tutelare la privacy della persona;
- mantenere efficacia ed efficienza, attraverso valutazione dei risultati dell'intervento erogato;
- mantenere un'osservazione delle risorse impiegate e dei risultati raggiunti, per migliorare qualitativamente i servizi offerti.

## 3. UTENTI

La Riabilitazione in area Generale e Geriatrica in regime Ambulatoriale o Domiciliare è rivolta a soggetti con compromissioni fisiche e/o cognitive per le quali non è specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero o in regime di diurno continuo.

Al servizio di Riabilitazione Motoria possono accedere pazienti con:

- patologia ortopedica e traumatologica;
- patologia neurologica acuta e cronica;

- patologia reumatica;
- ritardo dello sviluppo neuromotorio in età evolutiva;
- patologia respiratoria acuta e cronica;
- disfagia del bambino e dell'adulto.

Al Servizio di Neuropsichiatria Infantile possono accedere i pazienti in età evolutiva con alterazioni dello sviluppo psicologico e/o neurologico.

Nel Servizio si inseriscono, sulla sede periferica di Varese, prestazioni legate a minori con diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico (Progetto BLULAB, interventi secondo DGR 392/13, interventi secondo voucher autismo).

Il servizio effettua psicodiagnosi a minori con provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, per un massimo di 10 casi/anno.

Il servizio partecipa al progetto PERVINCA (diagnosi precoce autismo in fascia d'età 18-60 mesi) e al progetto INDIPOTEns per un massimo di 3 casi/anno (diagnosi precoce disturbi del neurosviluppo tra cui disturbo specifico di apprendimento); tale tetto prestazionale è rivedibile annualmente secondo le disponibilità dell'Ente Gestore.

## 4. STATUS GIURIDICO

Il Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare è stato abilitato all'esercizio con Determina Asl 819 e 820 del 22.10.2009 per 6.500 trattamenti/anno in regime ambulatoriale e 1.500 trattamenti/anno in regime domiciliare.

Il Servizio è accreditato con D.G.R. 10943 del 30.12.2009 ed è stato oggetto di una rimodulazione dell'accreditamento con DGR N° IX/ 000653 del 20.10.2010, che ha concesso un ampliamento del volume dei trattamenti ambulatoriali e domiciliari.

I volumi accreditati e contrattualizzati con l'ATS attualmente sono 7.800 trattamenti/anno ambulatoriali e 1.800 trattamenti/anno domiciliari.

Il Servizio è accreditato e contrattualizzato per il voucher autismo e per gli interventi secondo DGR 392/13

## 5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Il servizio assicura l'erogazione di prestazioni riabilitative ai propri utenti sulla base di Progetti Riabilitativi Individuali (PRI), che pianificano gli interventi e definiscono gli obiettivi riabilitativi in funzione dei bisogni, delle disabilità e delle abilità del soggetto e dei relativi programmi riabilitativi individuali (p.r.i.) che definiscono, in attuazione del progetto, le aree d'intervento specifiche, gli obiettivi immediati e a breve termine, i tempi d'erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti.

Per la presa in carico di soggetti in età evolutiva è previsto anche il coinvolgimento delle famiglie, della scuola e dei servizi socio sanitari territoriali.

Presso l'Unità Operativa è anche attivo un servizio di prescrizione ausili, protesi e ortesi.

## 6. SERVIZI FORNITI

### ***Ambulatori medici specialistici***

- Fisiatria;
- Neuropsichiatria infantile.

### ***Trattamenti***

#### **Si erogano i seguenti trattamenti riabilitativi:**

- Riabilitazione motoria e neuromotoria ambulatoriale per minori e adulti;
- Riabilitazione motoria ambulatoriale di piccolo gruppo per minori;
- Riabilitazione motoria e neuromotoria a domicilio per adulti;
- Rieducazione dei disturbi della deglutizione;
- Rieducazione respiratoria nelle patologie restrittive;
- Psicomotricità ambulatoriale in età evolutiva, individuale e di piccolo gruppo;
- Logopedia ambulatoriale in età evolutiva, logopedia ambulatoriale nell'adulto;
- Riabilitazione motoria e neuromotoria a domicilio per minori in condizioni di disabilità complessa;
- Trattamenti psicoeducativi per minori affetti da Disturbo dello Spettro Autistico;
- Trattamenti educativi di potenziamento cognitivo e/o dell'attenzione (metodo Feuerstein);
- Trattamenti psicologici e/o educativi in condizioni di DSA e/o ADHD.
- Trattamento di gruppo A.P.A.

#### **I trattamenti riabilitativi vengono erogati in tre modalità:**

- Presenza
- Remoto
- Domicilio

## 7. ORARIO DI APERTURA

#### **Per la sede di Cocquio Trevisago:**

I trattamenti riabilitativi si effettuano dalle ore 8.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì.

**Le visite specialistiche fisiatiche** sono effettuate tre giorni a settimana: martedì e mercoledì pomeriggio, venerdì mattina previo appuntamento.

Le visite di **neuropsichiatria infantile** si effettuano dal lunedì al venerdì previo appuntamento.

Gli appuntamenti vengono fissati dal Servizio Segreteria chiamando il n. 0332 975155 il martedì e il giovedì pomeriggio, dalle 13.30 alle 15.00, per la riabilitazione neuromotoria; il martedì pomeriggio dalle 15.00 alle 16.00 per la neuropsichiatria infantile.

La Segreteria è a disposizione per informazioni ed espletamento delle pratiche di accettazione per entrambi gli ambulatori specialistici dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30; il mercoledì fino alle 18.30.

#### **Per la sede periferica di Varese Casbeno:**

I poliambulatori sono aperti dal lunedì al venerdì, in una fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 19.00.

I servizi vengono erogati previo appuntamento fissato dal Servizio Segreteria, chiamando il n. 0332-327920/ 334-6108868 dal lunedì al venerdì fino alle ore 15.00.

## **8 COSTI**

### **a. Contributo fondo sanitario regionale**

I trattamenti riabilitativi a regime Ambulatoriale in Area Generale e Geriatrica sono remunerati a tariffa per seduta per fascia di classificazione e con durate massime di trattamento secondo normativa vigente, oltre le quali si procede ad abbattimento tariffario.

Al paziente, se non esente, è richiesto il pagamento del ticket, come da Delibera Regione Lombardia.

Il paziente in età evolutiva è esente dal pagamento del ticket.

I voucher autismo sono remunerati secondo la normativa vigente.

Gli interventi di case management ex dgr 392/2013 sono remunerati secondo la normativa vigente

### **b. Comprensività della retta**

La tariffa sanitaria comprende le prestazioni riabilitative esplicitate al punto 6 “Servizi forniti”.

## **9 RILASCIO DOCUMENTI/CERTIFICATI**

Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus rilascia, agli aventi diritto:

- fattura dei trattamenti in solvenza, ai fini fiscali;

- certificati medico-specialistici per procedimenti di invalidità civile;
- documenti per richiesta ausilio;
- documenti per esonero attività sportiva scolastica;
- diagnosi funzionale in età evolutiva;
- relazione di aggiornamento delle condizioni cliniche per indennità di frequenza, rivolta all'età evolutiva;
- documenti per partecipazione a bandi ATS, rivolti all'età evolutiva;
- copia cartella clinica.

Possibili integrazioni all'elenco dei documenti secondo necessità dell'utenza.

**Note:**

- I documenti in elenco, se richiesti al di fuori di un trattamento in atto, sono rilasciati secondo specifiche tariffe che possono subire variazioni secondo disposizioni dell'Ente. Le tariffe, inoltre, sono stabilite secondo la complessità delle situazioni.
- Per il rilascio di copia delle cartelle cliniche viene richiesto all'utenza un contributo di € 30,00.

## 10. GESTIONE LISTA D'ATTESA, MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

Le persone contattano telefonicamente il Servizio Segreteria dell'U.O.. Per la branca riabilitativa necessaria, neuromotoria o NPI, scelgono il tipo di regime accreditato o in solvenza.

### ***Riabilitazione Neuromotoria***

Al momento del contatto telefonico, l'operatore fissa l'appuntamento per la prima visita con il medico specialista, secondo gli spazi disponibili e dedicati di quest'ultimo. Ciò vale sia per il regime accreditato che in solvenza.

### ***Neuropsichiatria Infantile***

Al momento del contatto telefonico, scelto il regime accreditato o in solvenza, i minori vengono posti in lista d'attesa per la prima visita.

Alcune situazioni, adeguatamente vagliate dai medici specialisti, hanno accesso prioritario alla lista d'attesa in regime accreditato ( es. minori progetto PERVINCA, progetto INDACO, invii autorità giudiziaria...)

## **Regime accreditato**

Il minore, viene inserito in lista d'attesa. Successivamente, seguendo un ordine di tipo cronologico e secondo la diagnosi d'invio, viene ricontattato e convocato per la prima valutazione. Il minore con decreto dell'Autorità Giudiziaria, necessitante valutazione specialistica, acquisisce priorità sulla lista d'attesa del regime accreditato. Questa priorità è concessa a un massimo di n. 10 minori all'anno.

L'utente minore, già in carico in regime privato, affetto da patologia complessa e/o geneticamente determinata e/o con Invalidità L. 104 già riconosciuta, necessitante di plurimi trattamenti riabilitativi a medio-lungo termine, acquisisce priorità per il passaggio in regime accreditato, in tempi e con modalità compatibili all'organizzazione e alla sostenibilità del servizio.

## **Regime in solvenza**

Esiste una lista d'attesa per l'ambulatorio di Cocquio Trevisago e uno per quello di Varese. Il minore viene ricontattato per la prima visita secondo un ordine di tipo cronologico.

## **Modalità di accesso**

### **Prima visita specialistica e presa in carico**

#### **Per il regime accreditato**

Per effettuare i trattamenti riabilitativi è necessaria la visita specialistica, fisiatrica o neuropsichiatrica (1<sup>a</sup> visita), che può essere effettuata attraverso prescrizione con diagnosi del MMG (medico di base) o del Pediatra di libera scelta.

Il medico specialista effettua la visita e compila il PRI (Progetto Riabilitativo Individuale) e il pri (programma riabilitativo individuale) e in base al tipo di patologia, alla gravità del quadro clinico, alla limitazione funzionale, decide se il paziente potrà usufruire delle prestazioni riabilitative c/o il servizio (ex art. 26) o dovrà recarsi presso altra struttura accreditata (ex art. 25).

Qualora l'utente rientri nelle specifiche dell'ex art. 26, lo Specialista indicherà sul PRI la fascia di appartenenza (fascia 1, fascia 2, fascia 3 identificabili a seconda della patologia del paziente e dell'entità del quadro clinico) e compilerà la prescrizione sul ricettario regionale. Il medico specialista prescriverà un numero massimo di sedute trattamentali consecutive, come da normativa, per l'anno solare in corso e tenendo conto del budget annuale a disposizione da parte dell'Ente Gestore. La durata del singolo trattamento è:

- di 45 minuti per l'utente minore per le prestazioni dirette
- fino a 45 minuti per le prestazioni indirette
- secondo la tempistica prevista per la fascia di classificazione per l'utente adulto

Il pagamento del ticket per la 1<sup>a</sup> visita e per i trattamenti può essere effettuato a mezzo bancomat e carta di credito su circuito POS.

Prima della visita l'Utente deve presentarsi in Segreteria munito di:

- impegnativa per 1<sup>a</sup> visita;
- ricevuta del pagamento (se dovuto) o eventuale esenzione;
- tessera sanitaria.

### **Per il regime privato**

Gli appuntamenti per le visite mediche specialistiche sono gestiti dal Servizio di Segreteria.

Il percorso dell'utente prevede prima la visita medica specialistica e successivamente l'intervento da parte del/dei terapista/i.

Le tariffe riguardano singole prestazioni, oppure percorsi valutativi quali, ad esempio, 1<sup>a</sup> certificazione DSA; sono esposte c/o la Segreteria dell'U.O. e possono subire variazioni secondo disposizioni dell'Ente.

A seguito della prima visita medica specialistica, per entrambe le branche di riabilitazione e per entrambi i regimi, accreditato e in solvenza, l'utente prosegue con l'intervento dei terapisti di riabilitazione, secondo le indicazioni fornite dai medici specialisti.

### **Trattamenti a domicilio**

Per i trattamenti a domicilio in regime accreditato è necessaria l'impegnativa del MMG (medico di medicina generale) / Pediatra di Libera Scelta per visita fisiatrica/visita neuropsichiatrica infantile a domicilio (quest'ultima in condizioni di disabilità complessa) riportante la diagnosi. La visita può essere prenotata telefonicamente presso la Segreteria, che provvede a fissare la data.

L'impegnativa sarà consegnata in sede di visita al Medico Fisiatra/Neuropsichiatra che provvederà a prescrivere direttamente i trattamenti necessari su ricettario unico regionale e alla compilazione del PRI.

I trattamenti domiciliari si erogano attualmente in regime accreditato e/o privato, secondo la scelta dell'utente.

Per ogni regime e per ogni tipo di trattamento l'Ente si impegna a sostituire i terapisti di riabilitazione in caso di assenze prolungate. Ciò al fine del diritto dell'utente alla continuità di cura. Il terapista che si assenta per la singola giornata non viene sostituito, ma le sedute non effettuate vengono poi recuperate, fino a concludere il trattamento riabilitativo originariamente prescritto dal medico specialista.

### **Assenza del paziente**

Le assenze dal trattamento da parte dei pazienti in regime di solvenza verranno recuperate soltanto in caso di malattia documentata (certificato medico). Le assenze dei pazienti in solvenza non comunicate saranno fatturate e non recuperate.

## **Modalità di dimissione**

Gli utenti vengono dimessi dall'Unità al raggiungimento degli obiettivi riabilitativi oppure quando le condizioni contingenti della persona non sono più compatibili ad un regime ambulatoriale. Le dimissioni vengono concordate con l'utente e/o i suoi rappresentanti legali e, secondo necessità, con le amministrazioni comunali e/o servizi territoriali. Al momento della dimissione viene consegnata una relazione conclusiva in cui vengono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali, le prestazioni erogate, i risultati conseguiti e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o sanitari e/o riabilitativi anche in altre sedi, secondo il principio della continuità di cura.

## **11. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI**

### **Sede di Cocquio Trevisago**

Con l'inizio del 2026 gli spazi dell'UdO, interessati da completa ristrutturazione nel corso del 2025, vengono trasferiti al piano terra di "Edificio Scuole" della Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus di Cocquio Trevisago (VA).

I nuovi spazi sono articolati in front-office, ambulatori medici, locali per trattamenti riabilitativi, spazi per altri servizi di pertinenza.

### **Sede periferica di Varese Casbano**

Nella Sede Periferica situata in via Campigli n. 43, Varese Casbano, gli spazi sono articolati in locali per visite mediche, trattamenti riabilitativi e per i diversi Servizi (segreteria, spogliatoi personale, ecc.).

## **12. PROFESSIONISTI**

### Profili

- Direttore medico
- Medico fisiatra
- Medico neuropsichiatra infantile
- Coordinatore dei terapisti
- Psicologo
- Fisioterapista
- Logopedista

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

- Psicomotricista
- Educatore
- Terapista occupazionale
- Personale di segreteria

## 13. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di 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 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 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

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08, dalla DGR 3540 del 30/5/2012, e dalla DGR 2569/2014 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.

10

### 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

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

## 15. 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/>.

## 16. 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.

## 14. COME RAGGIUNGERCI

### **COCQUIO TREVISAGO (VA)**

Via Pascoli 15 - 21034 Cocquio Trevisago (VA)  
tel. 0332 975155 - fax 0332 975140

### **AMBULATORIO DI VARESE**

Via Campigli n. 43, Varese Casbено  
tel. 0332 327920 - fax 0332 327911  
[cfioravanti@sacrafamiglia.org](mailto:cfioravanti@sacrafamiglia.org) - [casbeno@sacrafamiglia.org](mailto:casbeno@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, svolte 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 Sede Periferica di Varese Casbено è situata in via Campigli n. 43.

La struttura è raggiungibile anche da un secondo ingresso, situato in via Poerio.

Questa sede si trova nelle vicinanze della stazione ferroviaria Varese - Casbeno, linea Milano Varese - Laveno.

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 dei servizi di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare è regolamentato con Determina Asl 819 e 820 del 22.10.2009.

## ALLEGATI

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

## 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

## SERVIZI RIABILITATIVI - AMBULATORIALI

### 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. QUALE SERVIZIO HA UTILIZZATO?

PSICOMOTRICITA'/LOGOPEDIA       FISIOKINESITERAPIA       PROTESI AUSILI

3. IN CHE MESE HA COMPILATI IL QUESTIONARIO

4. Come valuta la qualità delle relazioni con il Medico?

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

5. Come valuta la qualità delle relazioni con il/la Terapista?

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

6. Come valuta la qualità delle relazioni con il personale amministrativo?

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

7. Ritiene che le informazioni ricevute sul servizio e sul percorso riabilitativo in atto siano chiare ed adeguate ai Suoi bisogni?

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

8. Complessivamente si ritiene soddisfatto del percorso riabilitativo in Fondazione Sacra Famiglia?

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

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

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

10. Come valuta la qualità della pulizia dei locali?

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

11. Come valuta l'accessibilità del servizio?

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

12. Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più positivo e gradito?

13. Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più negativo e meno gradito?

14. Osservazioni e suggerimenti

 **Fondazione Sacra Famiglia ONLUS**  
Casa di Cura Ambrosiana 

**MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI**

## DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Recapito telefonico: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

**PER CHI SEGNALA:**  per se stesso  per conto di:

**Relazione di parentela o altro:** *(NOME E COGNOME)*

**STRUTTURA COINVOLTA:**  FONDAZIONE SACRA FAMIGLIA  
 CASA DI CURA AMBROSIANA

**UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio:** **Nucleo/Piano**

**TIPOLOGIA:**  reclamo  segnalazione  disservizio  
 suggerimento/richiesta  encomio

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO**

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE, OSSERVAZIONE, RECLAMO**

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

**DATA:** ..... **Firma segnalante:** .....

GENTILE UTENTE, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA.

PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFIDENZIAMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA.  
Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email [urp@sacrafamiglia.org](mailto:urp@sacrafamiglia.org), allegando documento di identità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.  
La invitiamo a leggere l'informatica privacy allegata al presente modulo, per approfondimenti, si invita a consultare la sessione dedicata alla Privacy nel sito della Fondazione.

## Ufficio Relazioni col Pubblico

<b>A cura dell'U.R.P.</b> Il reclamo viene preso in carico? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<b>Data ricezione reclamo:</b> _____
In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____	

---

## Sede c

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

20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**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 c**

**Cocqu...**

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

**...mon. Luigi Moneta, 1**

20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**...mon. Luigi Moneta, 1**

Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277