

CARTA
DEI
SERVIZI

Ambulatorio di riabilitazione
per età evolutiva e adulti
Varese (VA)

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 apertura
8. Costi
 - a. Contributo fondo sanitario regionale
 - b. Comprensività della retta
 - c. Rilascio documenti e certificati
9. Gestione lista d'attesa, modalità di accesso e dimissioni
10. Organizzazione degli spazi
11. Professionisti
12. Qualità del servizio e soddisfazione dell'utente
13. Codice etico
14. Accesso agli atti amministrativi

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T0521601630000000008304
CCP 13557277

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;

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

- patologia reumatica;
- ritardo dello sviluppo neuromotorio in età evolutiva;
- patologia respiratoria acuta e cronica;
- Sindrome long-Covid
- 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, Counselling autismo, interventi secondo misura B1).

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

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 soggetto a piano di programma per l'adeguamento degli standard strutturali previsti dalla normativa vigente.

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.

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T0521601630000000008304
CCP 13557277

6. SERVIZI FORNITI

In fase emergenziale da pandemia da Covid-19, le attività sono rimodulate al fine di rispettare le norme legate al contenimento del contagio.

Ambulatori medici specialistici

- Fisiatria;
- Neuropsichiatria infantile.

Trattamenti

In epoca di pandemia Covid-19 i trattamenti riabilitativi vengono erogati in tre modalità:

- **Presenza**
 - **Da remoto**
 - **A domicilio**
-
- 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;
 - Logopedia domiciliare in età evolutiva in condizioni di disabilità complessa;
 - Riabilitazione motoria e neuromotoria a domicilio per minori in condizioni di disabilità complessa;
 - Trattamenti psicoeducativi per minori affetti da Disturbo dello Spettro Autistico (sede periferica di Varese).

7. ORARIO DI APERTURA

Per la sede di Cocquio Trevisago:

I trattamenti riabilitativi si effettuano dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

In epoca di pandemia Covid-19, al fine di garantire adeguate soluzioni logistiche, **le visite specialistiche fisiatriche** sono garantite tutti i giorni escluso il giovedì, previo appuntamento.

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

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.

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 16.00.

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 17.30.

I servizi vengono erogati previo appuntamento fissato dal Servizio Segreteria, chiamando il n. 0332 327920 dal lunedì al venerdì.

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, oltre le quali si procede ad abbattimento tariffario.

Al paziente, se non esente, è richiesto il pagamento del ticket, come da Delibera Regione Lombardia n. 2027 del 20.7.2011.

Il paziente in età evolutiva è esente dal pagamento del ticket

b. Comprensività della retta

La tariffa sanitaria comprende esclusivamente le prestazioni riabilitative esplicitate al punto 6 "Servizi forniti".

c. 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 ausilii;
- 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.
- I documenti vengono rilasciati agli aventi diritto secondo tempistiche compatibili alle diverse scadenze stabilite dai Servizi Competenti (ad esempio: appuntamenti commissione invalidità civile).

9. GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA, DI ACCESSO E DIMISSIONI

Gestione lista d'attesa

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.

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

Regime accreditato

Il minore, secondo la propria fase evolutiva, viene inserito in lista d'attesa. Successivamente, seguendo un ordine di tipo cronologico, viene ricontattato e convocato per la prima valutazione.

Regime in solvenza

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

Note per servizio neuropsichiatria

- L'utente minore, in regime privato, affetto da patologia complessa e/o geneticamente determinata, necessitante di plurimi trattamenti riabilitativi a medio-lungo termine, acquisisce priorità per il passaggio in regime accreditato.
- 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.
- la gestione delle liste d'attesa potrebbe subire variazioni nel corso del **2021** in ottemperanza, ad esempio, a specifiche normative regionali di riferimento (es. DGR 4981/2016) oppure per rispondere al meglio ai bisogni dell'utente in età evolutiva (es. entità del quadro clinico, es. Disturbo dello Spettro Autistico).

Note per progetto BLULAB

Il progetto BLULAB, per minori già in possesso di diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico, viene gestito secondo specifiche modalità, compresa specifica lista d'attesa, presso l'ambulatorio di Varese, sede periferica.

Modalità di accesso

In fase di emergenza da Covid-19 le modalità di ammissione e presa in carico prevedono ulteriori procedure (oltre a quelle di seguito indicate) che vengono anticipate telefonicamente all'utente dal Servizio Segreteria e riprese dagli operatori al momento della prima visita e dei successivi trattamenti riabilitativi.

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T0521601630000000008304
CCP 13557277

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^a 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 compilerà la prescrizione sul ricettario regionale.

La suddivisione in fasce è presente solo per la branca di riabilitazione neuromotoria.

Il pagamento del ticket per la 1^a 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^a 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 terapeuta/i.

Le tariffe riguardano singole prestazioni, distinguendo la valutazione dal trattamento, oppure percorsi valutativi quali, ad esempio, 1^a 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 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.

Questi trattamenti riguardano, al momento, solo il sistema accreditato.

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T0521601630000000008304
CCP 13557277

NOTA 1: 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 terapeuta 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. Sempre per continuità di cura porta a termine il programma riabilitativo lo stesso terapeuta che l'ha cominciato.

NOTA 2: nel 2018 è stato avviato un modello specifico di presa in carico, denominato "BLULAB", per minori già in possesso di diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico. Tale modello, basato sulle linee guida internazionali relative al Disturbo dello Spettro Autistico, vede l'integrazione di diverse figure professionali tra cui medico specialista NPI, pediatra, psicologo, educatori.

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.

10. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

I percorsi di ingresso e uscita ambulatoriali sono stati riorganizzati in fase di emergenza Covid-19, secondo le normative di riferimento.

In particolare, per la sede di Cocquio Trevisago, i percorsi sono separati da quelli riservati all'utenza residenziale.

Sede di Cocquio Trevisago

Il Servizio è situato al piano rialzato dell'"Edificio Scuole" della Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus di Cocquio Trevisago (VA).

Gli spazi sono articolati in ambulatori medici e locali per trattamenti di psicomotricità, logopedia, psicoterapia, fisioterapia.

Saranno possibili variazioni per adeguamento strutturale conseguenti alla realizzazione del piano programma

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T0521601630000000008304
CCP 13557277

Sede periferica di Varese Casbeno

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

11. PROFESSIONISTI

Profili

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

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

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

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

13. 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.

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

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

14. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

L'articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo <http://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o famigliari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS.

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 Promozione e Sviluppo-Servizi Marketing 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 Fisas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

Rilascio certificazione ai fini fiscali per le prestazioni in solvenza

Per le prestazioni effettuate in regime di solvenza l'ente rilascia regolare promemoria di fattura elettronica che verrà caricato sul sistema di interscambio, con conservazione di 10 anni per tutti gli usi previsti dalla legge.

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T0521601630000000008304
CCP 13557277

COME RAGGIUNGERCI

FILIALE DI COQUIO TREVISAGO

Via Pascoli 15 - 21034 Cocquio Trevisago (VA)

COCQUIO TREVISAGO (VA)

tel. 0332 975155 - fax 0332 975140

AMBULATORIO DI VARESE

tel. 0332 327920 - fax 0332 327911

cfioravanti@sacrafamiglia.org - casbeno@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONO

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

Tel.: centralino 02 45.677.1

Direzione Sociale 02 45.677.740 – 02 45.677.741 – 02 45.677.451

fax 02 45.677.309

www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

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 Sede Periferica di Varese Casbeno 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.

Sede operativa

Cocquio Trevisago

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T0521601630000000008304

CCP 13557277

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

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

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

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

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T0521601630000000008304
CCP 13557277

ALLEGATI

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

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
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 Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

Alla Cortese attenzione del Direttore di Filiale

Il/la Sottoscritto/a

.....

Utente dell'Unità

.....

(oppure) grado di parentela

.....

del/della Sig./Sig.ra

.....

degente presso l'Unità Operativa

.....

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....

.....

.....

data

firma

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data

firma

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T0521601630000000008304
CCP 13557277



FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA

Reparto SERVIZI RIABILITATIVI

Servizio AMBULATORIALE

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE

SEDI VARESINE

- COCCQUIO
 VARESE

SERVIZIO

- PSICOM/LOGOPEDIA
 PSICOKINESITERAPIA
 PROTESI/AUSILI
 AUTISMO

MESE DI COMPILAZIONE:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

ANNO DI COMPILAZIONE:

2018	2019	2020	2021	2022	2023
------	------	------	------	------	------

DATI STATISTICI

ETA'

- 0 - 10 ANNI
 11 - 18 ANNI
 19 - 30 ANNI
 31 - 40 ANNI
 41 - 50 ANNI
 51 - 60 ANNI
 61 - 70 ANNI
 71 - 80 ANNI
 81 - 90 ANNI
 OLTRE 90 ANNI

DA QUALE PATOLOGIA E AFFETTO

- ORTOPEDICA
 NEUROLOGICA
 DELL'ETA' EVOLUTIVA

SESSO

- MASCHIO
 FEMMINA

COME E VENUTO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO

- ASST
 CONOSCENTI / AMICI
 INTERNET
 MEDICO DI BASE
MEDICO DI MED. GENERALE
PEDIATRA DI LIBERA SCELTA
 ALTRO
 COMUNE

La preghiamo di compilare con attenzione le seguenti voci, **annerendo i pallini** (come nel seguente esempio) corrispondenti al punteggio che meglio esprime il Suo giudizio relativo all'ultimo anno.



1 = Per niente \longleftrightarrow 4 = Molto 0= non valutabile

A QUALITA' DELLE STRUTTURE	1	2	3	4	0
1 Rispetto alla struttura come valuta la qualità di:					
* la sala d'attesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* la pulizia dei locali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* dei servizi igienici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* illuminazione e ventilazione delle stanze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B QUALITA' DELLE RELAZIONI	1	2	3	4	0
1 Rispetto alla relazione con il personale come valuta la qualità di :					
* relazione con il Medico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* relazione con il Terapista della Riabilitazione/Abilitazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* relazione con lo Psicologo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* relazione con la segreteria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Come valuta la professionalità dell'atteggiamento del:					
* Medico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Terapista della Riabilitazione/Abilitazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Psicologo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Segreteria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Come valuta la cortesia dell'atteggiamento del:					
* Medico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sede operativa

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T0521601630000000008304
CCP 13557277

* Terapista della Riabilitazione/Abilitazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Psicologo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Segreteria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C PROCESSI COMUNICATIVI	1	2	3	4	0
1 Ritiene funzionale ed efficace il servizio offerto dalla segreteria del centro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Il Medico e/o il Terapista provvedono ad aggiornarLa in merito al programma riabilitativo/abilitativo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 All'interno del servizio ha potuto individuare le figure professionali cui rivolgersi per avere informazioni in merito alle diverse problematiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Ritiene che le informazioni ricevute siano state chiare ed adeguate ai Suoi bisogni?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D QUALITA' DELL'INTERVENTO RIABILITATIVO/ABILITATIVO	1	2	3	4	0
1 E' soddisfatto di come è stato curato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Come valuta il suo coinvolgimento nelle decisioni prese dall'equipe in merito a possibili variazioni del trattamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Come valuta l'esito dell'intervento riabilitativo					
* rispetto agli obiettivi raggiunti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* rispetto alla coerenza del progetto riabilitativo ai Suoi bisogni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nei riquadri sottostanti si prega di scrivere solo ed esclusivamente negli appositi spazi bianchi

E QUALITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO													
Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più positivo e gradito	non compilare!												
<input type="text"/>	<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C											
D	E	F											
G	H	I											
L	M	N											
Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più negativo e meno gradito	non compilare!												
<input type="text"/>	<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C											
D	E	F											
G	H	I											
L	M	N											

ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI												
<input type="text"/>												
non compilare!												
<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C										
D	E	F										
G	H	I										
L	M	N										

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE