



CARTA
DEI
SERVIZI

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



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi
Residenza di Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria riabilitativa (CAVS)
Santa Maria Bambina - Verbania

Contenuto informativo

1. Definizione	p. 3
2. Finalità e obiettivi	p. 3
3. Utenti	p. 3
4. Decalogo dei diritti degli ospiti	p. 3
5. Status giuridico	p. 4
6. Servizi offerti	p. 4
a. Prestazioni della CAVS riabilitativa e modalità di erogazione	p. 4
b. Altre prestazioni	p. 6
7. Giornata tipo	p. 6
8. Costi	p. 7
a. Contributo fondo sanitario regionale	p. 7
b. Prestazioni non comprese nella quota giornaliera	p. 7
9. Calendario e orari	p. 8
10. Modalità di ammissione e dimissione	p. 8

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

11. Organizzazione degli spazi	p. 9
12. Organizzazione del personale e professionisti	p. 9
13. Sistema di valutazione della soddisfazione	p. 10
14. Codice etico	p. 11
15. Accesso alle strutture	p. 11
16. Regole di vita comunitaria	p. 11
17. Servizi generali della filiale	p. 12
18. Prestazioni di natura alberghiera	p. 14
19. Accesso agli atti amministrativi	p. 15

Sede operativa

Verbania Intra

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

1. DEFINIZIONE

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

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

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

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

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

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

In coerenza col livello di fragilità del paziente vengono garantiti:

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

3. UTENTI

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

4. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà

- Diritto di prevenzione – a ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia
- Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri
- Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile
- Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta
- Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano
- Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
- Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano
- Diritto al rispetto e al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il suo senso del pudore
- Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza
- Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

5. STATUS GIURIDICO

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

6. SERVIZI OFFERTI

a. Prestazioni della CAVS e modalità di erogazione

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

Vengono garantite:

Sede operativa

Verbania Intra

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

Attività riabilitative

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

Attività socio assistenziali

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

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

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

Attività infermieristica

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

Assistenza medica

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

Il trasporto da e verso le strutture individuate è a carico dell'ASL.

Assistenza religiosa

La Fondazione assicura l'assistenza religiosa cattolica.

Sede operativa

Verbania Intra

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

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

Servizio amministrativo

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

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

Responsabile del PRI è il Direttore Sanitario.

b. Altre prestazioni

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

7. GIORNATA TIPO

7.00 - 9.30 9.30 - 12.00	Sveglia nel rispetto dei ritmi degli Ospiti Terapie farmacologiche e medicazioni Igiene della persona Distribuzione della colazione Mobilizzazione e attività fisioterapiche Visite mediche
12.00 - 13.00	Preparazione per il pranzo Pranzo

Sede operativa

Verbania Intra

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

13.00 - 14.30 14.30 - 18.30	Igiene dopo il pranzo Terapie farmacologiche Attività fisioterapiche Riposo per chi lo desidera
18.30 - 19.30	Preparazione per la cena Cena Somministrazione di terapie serali
19.30 - 22.00	Igiene e preparazione per il riposo notturno
22.00 - 7.00	Riposo notturno Controllo attivo da parte del personale in turno Interventi in base alle necessità

8. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

130 euro ALTA COMPLESSITÀ CLINICO-ASSISTENZIALE

120 euro MODERATA/LIEVE COMPLESSITÀ CLINICO-ASSISTENZIALE

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

b. Prestazioni non comprese nella quota giornaliera

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

Le prestazioni aggiuntive offerte sono le seguenti:

- parrucchiere
- lavanderia
- podologo

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

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

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

9. CALENDARIO E ORARI

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

Gli orari di visita sono affissi in bacheca.

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

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

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

10. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Provenienza del paziente

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

Modalità di invio

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

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

Durata della degenza

30 giorni eventualmente variabili secondo il Progetto.

Dimissione

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

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

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

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

È possibile accedere alla degenza in forma privata per un massimo di 20 giorni, eventualmente prorogabili, al costo di €120/die. L'accesso è subordinato al parere positivo dell'equipe di cura. Le prestazioni non comprese nella retta sono quelle descritte al punto 8 b, oltre ai trasporti da e verso le strutture individuate per eventuali visite e/o esami diagnostici.

11. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

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

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

Le camere sono a 2 con bagno annesso.

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

12. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE E PROFESSIONISTI

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

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

Sede operativa

Verbania Intra

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

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

Organico professionale

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

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

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

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

13. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario 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 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.

Sede operativa

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

Sede legale

P.zza 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. CODICE ETICO

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

15. ACCESSO ALLE STRUTTURE

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

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

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

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

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

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

16. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

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

Sede operativa

Verbania Intra

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

Il personale

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

Gli ospiti

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

I visitatori

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

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

17. SERVIZI GENERALI DELLA FILIALE

Uffici Amministrativi

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

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

Gli Uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,00.

È inoltre attivo dal lunedì alla domenica dalle 7,48 della mattina alle 17,00 un Servizio di Portineria che può fornire indicazioni riguardo alle diverse strutture ed ai Referenti dei Servizi Sanitari, Infermieristici, Assistenziali.

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

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

Custodia denaro

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

Assistenza religiosa

La Fondazione assicura l'assistenza religiosa cattolica.

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

Volontariato

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

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

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

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

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

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

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

Servizio sociale

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

Sede operativa

Verbania Intra

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

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

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

Comitato Parenti

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

18. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

Servizio ristorazione

Il Servizio Ristorazione è a gestione diretta della Filiale.

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

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

Viene garantito il rispetto delle diete personalizzate.

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

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

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

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

Servizi della camera

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

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

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

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

19. 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 familiari 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 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.

Sede operativa

Verbania Intra

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

COME RAGGIUNGERCI

SEDE CENTRALE CESANO BOSCONO

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

Tel.: centralino 02 45.677.1

Direzione Sociale 02 45.677.740 - 02 45.677.741 -- 02 45.677.451

fax 02 45.677.309

www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

SEDE DI INTRA VERBANIA

Via Pippo Rizzolio, 8

28921 Intra Verbania (VB)

Tel. 0323 40.23.49

fax 0323 40.45.81

email: dir.verbania@sacrafamiglia.org

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

È raggiungibile:

IN AUTOMOBILE:

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

CON I MEZZI PUBBLICI IN TRENO:

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

Sede operativa

Verbania Intra

Via Pippo Rizzolio, 8

28921 Verbania Intra (VB)

Tel. 0323 402349

e-mail dir.verbania@sacrafamiglia.org

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

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

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

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

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

Sede operativa

Verbania Intra

Via Pippo Rizzolio, 8

28921 Verbania Intra (VB)

Tel. 0323 402349

e-mail dir.verbania@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1

20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

ALLEGATI

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

Sede operativa

Verbania Intra

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

Sede legale

P.zza 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

Verbania Intra

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

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

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

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

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA

Sede _____
 Reparto _____
 Servizio _____

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE 2020

DA CHI SARA' COMPILATO IL SEGUENTE QUESTIONARIO ?

- COMPILATO DALL' UTENTE
 COMPILATO DAL FAMILIARE / TUTORE
 COMPILATO DAL TUTORE **NON** FAMILIARE

CON QUALE FREQUENZA FA VISITA AL SUO FAMILIARE ?

- GIORNALMENTE
 SETTIMANALMENTE
 MENSILMENTE
 ALTRO
 RIENTRA IN FAMIGLIA

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 ←————→ 4 = Molto 0= non valutabile

A QUALITA' DELLE STRUTTURE	1	2	3	4	0
1 A suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi di vita dell'Unità (camera, soggiorno, servizi igienici)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi esterni dell'Ente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi dedicati ai famigliari e visitatori (servizi igienici, sale incontro parenti)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 A Suo parere quanto è positiva la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 A Suo parere quanto è positiva la qualità del servizio portineria e centralino (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Se il Suo familiare frequenta una struttura diurna, quanto valuta positivamente l'adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del Centro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	1	2	3	4	0
1 A Suo parere quanto è positiva la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a:					
* lo stato di salute del Suo familiare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* le diverse attività che si svolgono all'interno dell'Unità e dell'Ente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* la strutturazione della giornata nell'Unità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* le questioni amministrative (rette, pagamenti, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 A Suo parere la Fondazione la mette in condizione di conoscere agevolmente tutte le iniziative promosse dall'Ente e dai singoli servizi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI NELL'UNITA'	1	2	3	4	0
1 A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione della Sua famiglia con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D QUALITA' DELLE CURE	1	2	3	4	0
1 A Suo parere quanto è adeguata ai bisogni, la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 A Suo parere quanto è adeguato il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'equipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 A Suo parere quanto potrebbe essere interessante ed utile un possibile ampliamento dei servizi esistenti (periodi di ricovero di sollievo, attività sportive, atelier serali, aperture nei week end, soggiorni estivi)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 A Suo parere quanto è positiva la qualità complessiva dei seguenti servizi alberghieri di Fondazione:					
* Cucina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Lavanderia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Pulizie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

E QUALITÀ COMPLESSIVA DELL'UNITÀ		a cura del Servizio Qualità												
Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito (scrivere nello spazio bianco)		<table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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 dell'Unità che ritiene più negativo e meno gradito (scrivere nello spazio bianco)		<table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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		a cura del Servizio Qualità												
		<table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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												

Sede operativa

Verbania Intra

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

Sede legale

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

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277