



CARTA
DEI
SERVIZI

**Centro Diurno Socio Terapeutico Riabilitativo
per adulti e minori (CDSTR tipo A)
San Giuseppe - Intra (VB)**



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi
Centro Diurno Socio Terapeutico Riabilitativo per Disabili (CD Str. Tipo A)
Verbania

Contenuto informativo

1. Definizione	p. 3
2. Finalità	p. 3
3. Utenti	p. 3
4. Status giuridico	p. 3
5. Servizi forniti	p. 3
a. Prestazioni del CD Str. A e modalità di erogazione	p. 3
6. Giornata tipo	p. 5
7. Costi	p. 5
a. Contributo fondo sanitario regionale	p. 5
b. Quota per servizio alberghiero	p. 6
c. Prestazioni non comprese nella quota giornaliera	p. 6
8. Calendario e orari	p. 7
9. Modalità di ammissione e dimissione	p. 7
10. Accesso agli atti amministrativi	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 IT34T0521601630000000008304
CCP 13557277

11. Organizzazione degli spazi	p. 9
12. Organizzazione del personale e professionisti	p. 9
13. Sistema di valutazione della soddisfazione	p. 9
14. Codice etico	p. 10
15. Diritti degli ospiti	p. 10
16. Regole di vita comunitaria	p. 11
17. Servizi generali della filiale	p. 12
18. Prestazioni di natura alberghiera	p. 14

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

Il Centro Diurno Socio Terapeutico Riabilitativo tipo A (CD Str A) è un'unità di offerta semiresidenziale per disabili, che vi trovano uno spazio per attività rieducative e riabilitative finalizzate ad incrementare o sviluppare le proprie capacità sia fisiche che cognitive.

Il CD Str. A della Filiale di Intra ha una capacità ricettiva di 20 posti.

2. FINALITÀ

La finalità del Centro è l'acquisizione da parte degli utenti con limitate potenzialità di inserimento socio-lavorativo del maggior livello di autonomia possibile, da sviluppare tramite un Progetto Individuale.

3. UTENTI

Il CD Str A accoglie soggetti disabili di ambo i sessi ultraquattordicenni.

4. STATUS GIURIDICO

Il CD Str A della Filiale di Intra, avendo certificato il possesso degli standard strutturali e gestionali prescritti dalla DGR 14.9.2009 n. 25-12129, è stato autorizzato con Determina Asl del Distretto di Verbania n. 69 del 14.9.2009 e successivamente accreditato con DGR Regione Piemonte n. 935 del 29.12.2009.

5. SERVIZI FORNITI

a. Prestazioni della CD Str e modalità di erogazione

Il CD Str A assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri frequentanti sulla base di Piani Educativi Individualizzati prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie.

Nelle ore di frequenza del Centro vengono garantite:

Attività riabilitative

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che il recupero di quelle non ancora del tutto compromesse. Il Terapista svolge 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 educative

Le attività educative coprono le ore di apertura e sono programmate secondo un piano settimanale. Sono costruite ai fini di realizzare dei percorsi coerenti con gli obiettivi descritti nei Progetti Educativi Individualizzati (PEI). Comprendono le attività di socializzazione, le attività di mantenimento/acquisizione di autonomie di base, i training di apprendimento cognitivo.

Attività di terapia occupazionale

Organizzate sia in attività di lavoro che in training di apprendimento, sono rivolte a descrivere dei ruoli sia interni che esterni funzionali alle abilità delle persone, e sono la chiave per ogni percorso di integrazione e di individuazione del sé attraverso un progressivo riconoscimento di una funzione all'interno della comunità.

Attività socio assistenziali

Le prestazioni di assistenza alla persona sono erogate durante il tempo di permanenza al Centro. Sono svolte da operatori socio-sanitari e assistenziali qualificati, sotto la responsabilità del Coordinatore e comprendono interventi di vigilanza e tutela 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.

Attività infermieristica

Il personale infermieristico che opera presso il Centro Diurno si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte e del monitoraggio delle condizioni di salute dell'utente. I parametri ed i dati sanitari sono raccolti in appositi documenti: diario infermieristico, diario clinico, scheda terapia.

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

Assistenza medica

l'inserimento al CD Str A non modifica il rapporto tra la persona ed il proprio Medico di Medicina Generale, il quale rimane il curante di riferimento. Egli deve provvedere a tutte le necessità che di volta in volta si presentino: ricettazioni varie, visite mediche, impegnative per esami e visite specialistiche, prescrizioni per garantire il rifornimento di farmaci al Centro.

Le spese relative ad eventuali ticket sono a carico della famiglia.

La somministrazione dei farmaci al Centro può avvenire soltanto dietro presentazione di prescrizione da parte del Medico di Medicina Generale e fornitura dei farmaci stessi.

Per le urgenze è sempre attivo nella Filiale di Intra della Fondazione un servizio di Guardia Medica Interno.

Le attività sopra elencate sono definite nel Progetto Individuale (PEI) e registrate nel Fascicolo Personale.

6. GIORNATA TIPO

9.00 – 11.45	Accoglienza Attività educative e di animazione, attività fisioterapiche, uscite
11.45 – 13.00	Preparazione per il pranzo Terapie farmacologiche Pranzo
13.00 – 17.00	Igiene dopo il pranzo Attività educative e di animazione, uscite Break pomeridiano

7. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

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

La quota sanitaria attualmente riconosciuta dalla Regione Piemonte per la frequenza al Centro Diurno Socio Riabilitativo Terapeutico tipo A ammonta a € 54,74 giornaliera a carico dell'Asl, mentre € 19,24 giornaliera sono poste a carico del Consorzio Servizi Sociali.

b. Quota per servizio alberghiero

La quota per servizio alberghiero a carico dei frequentanti a titolo di compartecipazione alla spesa è fissata attualmente in € 4,00 giornaliera; la quota corrisponde alle prestazioni alberghiere fornite (pranzo, break).

Al momento dell'inserimento al CD Str. A deve essere sottoscritto dall'interessato, o da un suo rappresentante, un regolare impegno al pagamento di tale quota (contratto).

Non è previsto il deposito di cauzione.

Le quote sono aggiornate dalla Fondazione Istituto Sacra Famiglia in ottemperanza alle disposizioni regionali e in accordo con la ASL VCO e notificate al sottoscrittore del contratto.

Ogni variazione dell'importo (compresi gli adeguamenti al tasso inflativo) deve essere preventivamente approvato dall'ASL e dall'Ente Gestore delle Funzioni Socio-Assistenziali di riferimento del frequentante.

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

Ai fini contabili la giornata di ammissione e quella di dimissione sono considerate una sola.

La quota posta a carico dell'Utente/Comune può essere pagata con versamento su cc postale o versamento su c.c. bancario intestato alla Fondazione Istituto Sacra Famiglia. Ulteriori informazioni possono essere richieste al personale della Segreteria della Filiale.

La Fondazione rilascia le certificazioni annuali delle quote ai fini fiscali.

c. Prestazioni non comprese nella quota giornaliera

La tariffa giornaliera di frequenza riconosciuta dalla regione comprende tutte le attività sociosanitarie assistenziali, riabilitative ed educative erogate giornalmente al CD Str A.

Il trasporto dal domicilio al CD Str A e viceversa è a carico della famiglia o dell'ente locale.

L'accompagnamento, l'assistenza e le spese relative a visite specialistiche, esami strumentali e di laboratorio, cure odontoiatriche, ricoveri in ospedale o altro, rimane a carico dei familiari, che devono provvedere in proprio e con spese a proprio carico.

Resta altresì a carico dell'utente o dei familiari la fornitura di farmaci, di presidi sanitari, di ausili non prescrittibili dall'Asl, di materiali per la gestione dell'incontinenza (pannoloni o altro), di occhiali, di ogni altro genere personale da utilizzare presso il Centro.

E' inoltre a carico dei familiari il costo relativo ad eventuali uscite a piccoli gruppi o relativo ad iniziative particolari con adesione volontaria.

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

8. CALENDARIO E ORARI

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 per un periodo minimo di 47 settimane all'anno.

Il calendario dei periodi di chiusura del Centro viene comunicato ai familiari entro il 31 gennaio di ogni anno.

9. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

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

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

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

Il CDStr A recepisce la documentazione predisposta dall'UVD, con verifica del PEI ed eventuale sua ridefinizione a seconda dei bisogni attuali del disabile.

Prima dell'ingresso il disabile o suo rappresentante o familiare può concordare con il servizio sociale e il Direttore Sanitario della Filiale la data di inizio di frequenza, anche ai fini della decorrenza delle quote dovute.

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 esenzioni da ticket, fotocopia del verbale d'invalidità civile.

Al momento dell'ingresso il disabile e i suoi familiari vengono accolti dai diversi professionisti dell'èquipe del Centro per la raccolta delle notizie utili alla presa in carico e alla stesura del Progetto Educativo Individuale. Tutti i dati raccolti vengono registrati nel Fascicolo Personale. A ciascun ospite viene assegnato un Educatore di Riferimento il quale provvede, con il Responsabile Sanitario, a stilare un primo progetto educativo individuale di intervento sulla base delle osservazioni e dei dati anamnestici raccolti.

Dopo un periodo di osservazione, completata la fase di assessment (applicazione di scale e test di valutazione codificati ai fini della valutazione delle condizioni funzionali), l'Educatore Referente provvede alla stesura della Valutazione Educativa Funzionale a partire dalla quale, con l'integrazione delle osservazioni degli altri componenti l'Equipe viene predisposto il Progetto Educativo Individualizzato definitivo (PEI). Il PEI, con i relativi obiettivi di lavoro e tempi di verifica, è successivamente validato ed oggetto di confronto con i Servizi invianti e i familiari. Responsabile del PEI è il Direttore Sanitario.

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

Ogni nuovo utente viene ammesso per un periodo di prova di tre mesi, per verificare la sua possibilità di inserimento, la compatibilità con le persone già presenti, la rispondenza del servizio alle sue necessità.

Trascorso tale periodo in modo positivo, la sua permanenza diviene definitiva e perdura fintanto che vengano raggiunti gli obiettivi stabiliti nel progetto individualizzato o che vengano meno le condizioni richieste per l'inserimento (aggravamento della situazione sanitaria, funzionale e sociale che non consenta ulteriormente la gestione in un contesto semiresidenziale) o per scelta volontaria di interrompere la frequenza da parte del richiedente o dei suoi familiari.

Le dimissioni dal CD Str A, di norma, vengono anticipatamente preparate e concordate coi familiari.

La dimissione avviene solitamente:

- in base alle decisioni dell'utente e/o dei suoi familiari, qualora scelgano una diversa struttura o decidano per un ricovero in regime residenziale;
- sulla base di decisione dell'equipe del Centro, qualora la situazione generale del frequentante determini l'impossibilità di proseguire gli interventi sanitari, riabilitativi, assistenziali in regime diurno.

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 riabilitativi.

Le dimissioni devono essere comunicate in forma scritta, con lettera a firma dell'utente o dei suoi familiari, che deve essere consegnata almeno 15 giorni prima di lasciare il Centro.

Assenze

La frequenza al CD Str A è programmata per 5 giorni alla settimana; le assenze di una o più giornate devono essere comunicate anticipatamente al Coordinatore.

Le assenze non devono comunque superare i 5 giorni consecutivi.

In casi particolari, per assenze che si protraggono oltre una settimana, è opportuna una valutazione da parte dell'equipe del Centro al fine di non vanificare le attività trattamentali erogate, come previste nel Progetto Individuale.

Fanno eccezione le assenze improvvise, dovute a malattie o ricoveri ospedalieri, che devono essere comunque comunicate entro le 24 ore.

10. 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

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

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 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.

11. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Il CD Str. A è situato al piano terra dell'edificio denominato Nuovo S. Giuseppe é dotato di 1 soggiorno/sala da pranzo, 1 palestra, 2 bagni assistiti, 2 spogliatoi per gli ospiti, 1 studio medico 3 saloni per attività dove trovano spazio interventi rieducativi e riabilitativi finalizzati ad incrementare o sviluppare le capacità sia fisiche che cognitive dei soggetti frequentanti.

12. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE E PROFESSIONISTI

All'interno del CD Str A opera una équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa, educativa e socio-assistenziale.

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'équipe individua nella stesura del Piano Educativo Individuale. L'Unità Operativa fa riferimento al Coordinatore della Filiale.

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.

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. DIRITTI DEGLI OSPITI

Agli ospiti della Fondazione viene garantito il rispetto dei seguenti diritti:

- 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

10

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

- speculazioni e raggiri;
- diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere 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 nelle decisioni che la riguardano;
 - diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
 - diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
 - diritto al rispetto ed al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
 - diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
 - diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

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. 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.

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

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.

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

Custodia denaro

Presso la Sede Centrale di Cesano Boscone della Fondazione è disponibile una cassa interna per la custodia di somme di denaro degli ospiti. Le somme che i legali rappresentanti o i familiari intendono affidare alla Fondazione per la consegna ai singoli ospiti possono essere introitate solamente attraverso il Servizio Tesoreria, mediante versamento in c/c postale o bancario e date in cura al Gestore della Cassa Economale della Sede.

Gli estremi per i versamenti possono essere richiesti alla Segreteria della Filiale.

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.

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

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.

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'equipe 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.

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

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.

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 dei C.D.D. è regolamentato con DGR 18334 del 23 Luglio 2004.

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"/>

20

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 QUALITA' COMPLESSIVA DELL'UNITA'		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												
		<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)		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												
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												