



CARTA  
DEI  
SERVIZI

**Residenza Sanitario Assistenziale  
per anziani (RSA)  
San Giorgio - Intra (VB)**



**SACRA  
FAMIGLIA**  
Fondazione Onlus

## **Carta dei Servizi** **Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani (RSA)** **San Giorgio - Verbania**

### **Contenuto informativo**

<b>1. Definizione</b>	p. 3
<b>2. Finalità e obiettivi</b>	p. 3
<b>3. Utenti</b>	p. 3
<b>4. Decalogo dei diritti degli ospiti</b>	p. 4
<b>5. Status giuridico</b>	p. 4
<b>6. Servizi offerti</b>	p. 5
<b>a. Prestazioni della RSA e modalità di erogazione</b>	p. 5
<b>b. Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria</b>	p. 6
<b>7. Giornata tipo</b>	p. 7
<b>8. Costi</b>	p. 7
<b>a. Contributo fondo sanitario regionale</b>	p. 7
<b>b. Quota sociale</b>	p. 8
<b>c. Ingresso in regime di solvenza</b>	p. 8
<b>d. Prestazioni non comprese nella quota giornaliera</b>	p. 9
<b>9. Calendario e orari</b>	p. 10
<b>10. Modalità di ammissione e dimissione</b>	p. 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 Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

<b>11. Organizzazione degli spazi</b>	p. 11
<b>12. Organizzazione del personale e professionisti</b>	p. 11
<b>13. Sistema di valutazione della soddisfazione</b>	p. 12
<b>14. Codice etico</b>	p. 13
<b>15. Diritti degli ospiti</b>	p. 13
<b>16. Accesso alle strutture</b>	p. 14
<b>17. Regole di vita comunitaria</b>	p. 14
<b>18. Servizi generali della filiale</b>	p. 15
<b>19. Prestazioni di natura alberghiera</b>	p. 17
<b>20. Accesso agli atti amministrativi</b>	p. 18

**Sede operativa**

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

**Sede legale**

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## 1. DEFINIZIONE

La Residenza Sanitario Assistenziale per Anziani è un'unità d'offerta residenziale rivolta ad anziani non autosufficienti, con disabilità fisiche e/o cognitive.

Si tratta di "anziani fragili" che hanno necessità di interventi di cura globale, e che non sono assistibili a domicilio.

La Sede di Verbania gestisce l'Unità S. Giorgio di 30 posti letto.

Le R.S.A. non sono 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 della persona anziana vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza;
- interventi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità possedute;
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato;
- interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata in ambito sociale;
- interventi finalizzati a sostenere le relazioni familiari.

## 3. UTENTI

La RSA accoglie persone anziane di ambo i sessi, di norma con età superiore a 65 anni, la cui fragilità è determinata da esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che necessitano di assistenza medica/infermieristica continuativa, riabilitativa, accompagnata da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali.

Può accogliere soggetti con gravi compromissioni funzionali nell'ambito cognitivo e nell'area delle autonomie.

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## 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 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.

## 5. STATUS GIURIDICO

La RSA San Giorgio è stata accreditata con DGR Regione Piemonte n. 935 del 29.12.2009, poi superata dalla DGR n. 43 del 18.1.2013 (rimodulazione numero dei posti letto).

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## 6. SERVIZI OFFERTI

### a. Prestazioni della RSA e modalità di erogazione

La RSA assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Piani di Assistenza Individualizzati prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie.

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.

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, 24 ore su 24, 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 taglio dei capelli viene effettuato gratuitamente e con cadenza regolare da personale specializzato. Il personale assistenziale provvede al taglio della barba secondo le necessità.

#### ***Attività infermieristica***

Gli infermieri che operano presso la R.S.A. mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico di Medicina Generale e al Direttore Sanitario della struttura sullo stato di salute degli anziani. 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 Medicina Generale della ASL competente per territorio, con orari prestabiliti e pubblicizzati. La Asl garantisce la reperibilità del personale medico in caso di necessità. Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica viene

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

garantita mediante il servizio di continuità assistenziale ASL (ex Guardia Medica). La struttura si avvale di consulenze fisiatriche periodiche per orientare gli interventi di fisioterapia e contribuire alla realizzazione del Piano Assistenziale Individuale. Gli esami strumentali e le visite specialistiche sono garantite dal servizio sanitario nazionale presso i presidi ospedalieri o ambulatoriali dell'A.S.L. o di organizzazioni private convenzionate.

Dall'1 Ottobre 2019 il trasporto da e verso le strutture individuate è a carico dell'utente.

L'Asl assume il costo dell'ambulanza solo nel caso in cui, per l'utente ricoverato, la quota sociale venga assunta con la compartecipazione del Comune/Consorzio. In tutti gli altri casi l'onere del trasporto per ricovero ospedaliero programmato è a carico dell'utente.

### ***Attività sociali e animative***

Le attività animative e la terapia occupazionale sono organizzate, secondo quanto previsto dal PAI, per stimolare le competenze dell'anziano, per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, anche attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo. Le attività sopra elencate sono definite nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e registrate nel Fascicolo Personale.

Il Piano di Assistenza di ogni Ospite viene elaborato entro il primo mese dall'ammissione ed è verificato periodicamente (ogni 6 mesi) e aggiornato secondo necessità, sulla scorta delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite, a cura dell'èquipe pluriprofessionale. Responsabile del PAI è il Direttore Sanitario della RSA.

## **b) Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria**

Sono inoltre comprese nella quota sanitaria le seguenti prestazioni:

- l'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica vengono garantite dall' ASL secondo le necessità definite nei PAI;
- i farmaci necessari all'ospite sono forniti dall' Asl su richiesta del Medico di Medicina Generale;
- i pannoloni necessari alla gestione dell'incontinenza sono forniti dal Servizio Sanitario Nazionale nella quantità giornaliera indicata dal Medico di Medicina Generale.

#### **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 Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## 7. GIORNATA TIPO

7.00 – 9.30 9.30 – 11.45	Sveglia nel rispetto dei ritmi degli Ospiti Terapie farmacologiche e medicazioni Igiene della persona Distribuzione della colazione Mobilizzazione in poltrona-carrozzina Visite mediche programmate o di necessità Attività di animazione, attività fisioterapiche
11.45 – 13.00	Preparazione per il pranzo Pranzo
13.00 – 14.30 14.30 – 18.30	Igiene dopo il pranzo Terapie farmacologiche Riposo per chi lo desidera Attività animative Break pomeridiano Attività di socializzazione
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

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

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277



La quota sanitaria attualmente riconosciuta dalla Regione Piemonte ammonta a:

€ 54,91 giornaliera	Alta Intensità Assistenziale livello incrementato
€ 50,33 giornaliera	Alta Intensità Assistenziale
€ 46,27 giornaliera	Medio Alta Intensità Assistenziale
€ 40,67 giornaliera	Media Intensità Assistenziale
€ 38,38 giornaliera	Medio Bassa Intensità Assistenziale
€ 37,62 giornaliera	Bassa Intensità Assistenziale

## **b. Quota sociale**

La quota sociale (retta) a carico di utenti/enti territoriali competenti (Comuni/Consorzi) a titolo di compartecipazione alla spesa è fissata attualmente in:

€ 54,91 giornaliera	Alta Intensità Assistenziale livello incrementato
€ 50,33 giornaliera	Alta Intensità Assistenziale
€ 46,27 giornaliera	Medio Alta Intensità Assistenziale
€ 40,67 giornaliera	Media Intensità Assistenziale
€ 38,38 giornaliera	Medio Bassa Intensità Assistenziale
€ 37,62 giornaliera	Bassa Intensità Assistenziale

## **c. Ingresso in regime di solvenza**

La retta giornaliera per l'accesso su posto letto in regime di solvenza (posto privato) è definita secondo il profilo di intensità assistenziale.

Sono definiti due profili di intensità:

Media Intensità Assistenziale Retta € 100,00 giornaliera

Alta Intensità Assistenziale Retta € 105,00 giornaliera

Per l'assunzione della quota sociale al momento dell'ingresso in struttura deve essere emesso impegno spesa da parte dell'ente territorialmente competente (Comune/Consorzio) o deve essere sottoscritto dall'interessato o da un suo rappresentante un regolare impegno al pagamento della retta (contratto). E' previsto il deposito di cauzione.

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

Ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso inflativo) deve essere preventivamente approvata dall'ASL e dall' Ente Gestore delle Funzioni Socio-Assistenziali di riferimento dell'ospite.

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

Ai fini contabili vengono calcolate sia la giornata di ammissione che quella di dimissione.

In caso di decesso saranno addebitate due giornate qualora si usufruisca della camera mortuaria.

La retta è determinata su base giornaliera per persona, ed è comprensiva del trattamento di pensione completa, assistenza medica, infermieristica, socio-assistenziale e riabilitativa.

Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri viene esposta la retta giornaliera al 100%.

### **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 Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e gestiti dalla stessa; pertanto la retta a carico dell'utente e/o obbligati per legge sarà pari al 100% oltre alla quota di partecipazione richiesta per il soggiorno (spese alberghiere, di trasporto, di personale aggiuntivo, ecc.).

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale al paziente ricoverato è a carico della famiglia, che potrà provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico. L'Asl assume il costo dell'ambulanza necessaria per il ricovero programmato solo nel caso in cui, per l'utente ricoverato, la quota sociale venga assunta con la compartecipazione del Comune /Consorzio.

In tutti gli altri casi di necessità di trasporto la spesa è sostenuta dall'utente.

La retta posta a carico dell'Utente/Comune/Consorzio può essere pagata con RID bancario intestato alla Fondazione Istituto Sacra Famiglia.

La retta viene esposta al sottoscrittore del contratto in forma anticipata rispetto al mese di competenza. Ulteriori informazioni possono essere richieste al personale della Segreteria della Filiale. La Fondazione rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali.

#### **d. Prestazioni non comprese nella quota giornaliera**

La R.S.A., 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 dalla RSA sono le seguenti:

- parrucchiere: include tutte le attività ulteriori rispetto a quelle precedentemente elencate (con costo da determinare al momento della richiesta);
- lavanderia: include la gestione dell'abbigliamento personale eccedente il numero di capi di uso corrente (con costo da determinare al momento della richiesta);
- podologo se non prescritto dal medico per esigenze sanitarie (con costo da determinare al momento della richiesta);
- 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 indicato separatamente nella fattura mensile che viene rilasciata all'ospite.

**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.**

#### **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 Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## 9. CALENDARIO E ORARI

Le RSA funzionano per 24 ore e per tutto l'anno senza alcuna interruzione. Le visite di familiari 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 assistenziali.

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

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

## 10. 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 Geriatrica (UVG) 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'UVG.

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

La R.S.A. recepisce la documentazione predisposta dall'UVG, con verifica del PAI ed eventuale sua ridefinizione a seconda dei bisogni attuali dell'anziano non autosufficiente. Responsabile del PAI è il Direttore Sanitario della R.S.A.

Prima dell'ingresso l'ospite può prendere visione del modulo abitativo "camera" che sarà messo a sua disposizione e concordare con il servizio sociale e il Direttore Sanitario della Filiale la data di assegnazione dello stesso, anche ai fini della decorrenza delle quote dovute.

Al momento dell'ingresso l'anziano e i suoi familiari vengono accolti dai diversi professionisti dell'equipe dell'Unità per la raccolta delle notizie utili alla presa in carico e alla stesura del Piano Assistenziale Individuale.

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.

La permanenza del soggetto nella Unità diventerà definitiva dopo un periodo di osservazione/valutazione di tre mesi, al termine del quale, qualora si rilevassero la non rispondenza del servizio alle sue necessità o gravi problemi di convivenza, si potrà procedere al trasferimento presso altra Unità o alle dimissioni.

Durante la permanenza dell'ospite presso la R.S.A. la Direzione della Filiale potrà effettuare trasferimenti di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli ospiti della stessa camera e/o in base ad esigenze organizzative.

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

Per patologie in atto, problematiche comportamentali o altre variazioni della situazione, l'èquipe potrà procedere con il trasferimento dell'ospite in una situazione abitativa (camera, nucleo, unità) più adatta ad affrontare la situazione.

## **Dimissioni**

É libera scelta dei familiari dell'ospite formulare domanda di dimissione o di trasferimento verso altre strutture, inoltrando richiesta alla U.V.G.

Copia di tale richiesta deve essere inoltrata al Direttore Sanitario della R.S.A. e all'Assistente Sociale. In questo caso, l'Unità si attiva, in collaborazione con la struttura ricevente ed i servizi territoriali, per agevolare il nuovo inserimento.

Al momento della dimissione (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, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione degli 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.

## **11. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI**

La RSA S. Giorgio è dotata di 30 posti letto accreditati.

I nuclei sono dotati di una infermeria, un locale tisaneria, un bagno assistito e un soggiorno/sala da pranzo, oltre a locali per il personale.

Le camere sono a 2 o 3 letti.

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

Al terzo piano una palestra è attrezzata per trattamenti riabilitativi.

## **12. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE E PROFESSIONISTI**

All'interno della RSA opera una équipe 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'èquipe ha individuato nella stesura del Piano di Assistenza Individuale.

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

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

- Direttore della Filiale

### **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 Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

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

Giornalmente sono presenti i Medici di Medicina Generale che garantiscono l'assistenza sanitaria di base.

Dalle 20,00 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 nelle singole RSA.

### 13. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario a tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali
- 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 Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## 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 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.

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## 16. 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.

## 17. 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.

#### Sede operativa

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

#### Sede legale

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## ***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.

## **18. 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 8,30 alle ore 17,00. Gli Uffici possono fornire indicazioni riguardo alle diverse strutture ed ai Referenti dei Servizi Sanitari, Infermieristici, Assistenziali.

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***

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.

#### **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 Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277



## ***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.

## ***Servizio volontariato e Servizio civile***

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'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.

### **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 Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## **Comitato Parenti**

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

## **19. 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.

### **Servizio di lavanderia**

La struttura assicura, per tutte le Unità residenziali, il servizio di lavanderia per la biancheria e l'abbigliamento degli ospiti residenti. Tale servizio comprende lavaggio, stiratura e piccole riparazioni dei capi di uso comune ad eccezione dei capi di particolare pregio. Per poter usufruire del servizio dovrà essere effettuata la personalizzazione degli indumenti, attraverso specifica marcatura effettuata in struttura.

All'ingresso l'ospite dovrà essere fornito di un corredo di indumenti personali sufficienti e ad ogni reintegro, su apposita scheda, verranno indicati i capi consegnati e il loro stato di conservazione.

Il reintegro degli indumenti è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati a verificarne il fabbisogno.

#### **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 Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## ***Servizio di parrucchiere/pedicure***

In tutte le Unità residenziali è assicurato a tutti gli ospiti, con cadenza regolare, gratuitamente e a cura di personale specializzato, il taglio dei capelli. Il taglio della barba è effettuato dagli operatori impegnati nell'assistenza diretta mediante l'utilizzo di rasoio elettrico personalizzato. A richiesta, e dietro assunzione della spesa, possono essere effettuate prestazioni aggiuntive quali colore, permanenti ecc.

La struttura assicura il servizio di pedicure attraverso la presenza di personale qualificato. Il servizio viene offerto a tutti gli ospiti su segnalazione del medico.

## ***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.

## **20. 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.

### **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 Mons. Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## **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](mailto:accettazione@sacrafamiglia.org)

### **SEDE DI VERBANIA**

Via Pippo Rizzolio, 8

28921 Intra Verbania (VB)

Tel. 0323 40.23.49

fax 0323 40.45.81

email: [dir.verbania@sacrafamiglia.org](mailto: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](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

#### **Sede legale**

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

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.

**Sede operativa**

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

**Sede legale**

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## ALLEGATI

- 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](mailto:dir.verbania@sacrafamiglia.org)

### Sede legale

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277



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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

## UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALI

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO
2. Se vuole valutare la relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva  
 Si       No
3. Come valuta la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?  
SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
4. Se vuole valutare la relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva  
 Si       No
5. Come valuta la qualità della relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità?  
SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
6. Se vuole valutare l'adeguatezza della qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda  
 Si       No
7. Ritiene che la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare sia adeguata ai suoi bisogni?  
SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo  

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
8. Se vuole valutare l'adeguatezza delle attività educative e riabilitative erogate al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva  
 Si       No

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277

9. Ritiene che le attività educative e riabilitative proposte al Suo familiare siano adeguate ai suoi bisogni?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

10. Se vuole valutare il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative risponda SI, se invece non sa cosa rispondere risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

11. Come valuta il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

12. Se vuole valutare la qualità complessiva del servizio erogato dall'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

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

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

14. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

15. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

16. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

17. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

18. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...) risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

19. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...)?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

20. Se vuole valutare la qualità del comfort degli spazi di vita dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

21. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

22. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Ristorazione risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

24. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Pulizia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

25. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

26. Se vuole valutare la qualità del Servizio Lavanderia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

27. Come valuta la qualità del Servizio Lavanderia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

28. Se vuole valutare l'impatto che l'attuale contesto economico possa avere sulla gestione ed organizzazione dei servizi risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

29. Ritieni che l'attuale contesto economico possa impattare sulla gestione ed organizzazione dei servizi?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

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

30. Annotazioni e suggerimenti

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

P.iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
Numero REA MI – 2612589  
Codice Destinatario SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277