



CARTA
DEI
SERVIZI

**Residenza Sanitario Assistenziale
per anziani (RSA)
S. Maria Bambina - Intra (VB)**



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi
Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani (RSA)
Santa Maria Bambina - Verbania

Contenuto informativo

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

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

11. Organizzazione degli spazi	p. 11
12. Organizzazione del personale e professionisti	p. 11
13. Accesso agli atti amministrativi	p. 12

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

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 la RSA Santa Maria Bambina con 20 posti letto accreditati.

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

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 Santa Maria Bambina è stata accreditata con DGR n.43 del 18.1.2013 e con accreditamento rimodulato determina n.178 del 12 Marzo 2018.

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:

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

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

Attività riabilitative

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

Attività socio assistenziali

Le prestazioni di assistenza alla persona sono erogate tutti i giorni dell'anno, 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.

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

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

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 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 del l'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

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

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 approvato 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.

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

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

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 sociale giornaliera.

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.

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

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.

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

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

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.

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

È libera scelta dei familiari dell'ospite formulare domanda di dimissione o di trasferimento, dando 15 giorni di preavviso, 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 SANTA MARIA BAMBINA è dotata di 20 posti letto.

Al piano è prevista una infermeria, un locale tisaneria, due bagni assistiti, un soggiorno, una sala da pranzo.

Le camere sono a 2 posti letto con il bagno annesso.

A pian terreno sono presenti tre sale per le attività, due palestre, un salone polivalente, una cappella, un locale parrucchiere/pedicure oltre a locali dedicati ai medici.

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.

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

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

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

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

- Direttore di Filiale
- 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. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

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

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

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

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

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

Per il rilascio di copia di Fisas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

Sede operativa

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

Sede legale

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

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

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 Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito 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.

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

Sede legale

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

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

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

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. Ritiene 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

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