



CARTA  
DEI  
SERVIZI

**Residenza Assistenziale Flessibile  
per Disabili (RAF A)  
San Francesco - Intra (VB)**



**SACRA  
FAMIGLIA**  
Fondazione Onlus

## **Carta dei Servizi**

### **Residenze Assistenziali Flessibili per Disabili - RAF A San Francesco - Verbania**

#### **Contenuto informativo**

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Servizi offerti
  - a. Prestazioni delle RAF e modalità di erogazione
  - b. Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria
6. Giornata tipo
7. Costi
  - a. Contributo fondo sanitario regionale
  - b. Quota sociale
  - c. Prestazioni non comprese nella quota giornaliera
8. Calendario e orari
9. Modalità di ammissione e dimissione
10. Trattamento dei dati personali
11. Accesso agli atti amministrativi
12. Organizzazione degli spazi
13. Organizzazione del personale e professionisti
14. Sistema di valutazione della soddisfazione
15. Codice etico
16. Diritti degli ospiti
17. Regole di vita comunitaria
18. Servizi generali della filiale
19. Prestazioni di natura alberghiera

#### **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 Assistenziale Flessibile per Disabili, di tipo A, è un'unità d'offerta residenziale rivolta a disabili adulti, 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 medico/infermieristica continuativa accompagnata da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali e da interventi di carattere educativo.

La Sede di Verbania gestisce l'Unità R.A.F. tipo A S. Francesco con 16 posti letto.

Le R.A.F. 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 disabili 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 disabile 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 R.A.F. può accogliere soggetti con diversi livelli di compromissione funzionale nell'ambito cognitivo e nell'area delle autonomie.

La R.A.F. di tipo A è destinata a disabili adulti che, pur nella complessità della patologia correlata al grado di handicap, mantengono potenzialità di recupero in particolare sul piano socio-relazionale.

### 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. STATUS GIURIDICO

Le R.A.F. della Filiale di Intra, avendo certificato il possesso degli standard strutturali e gestionali prescritti dalla DGR 14.9.2009 n.25-12129 sono state accreditate con DGR Regione Piemonte n. 935 del 29.12.2009.

## 5. SERVIZI OFFERTI

### a. Prestazioni della R.A.F. e modalità di erogazione

La R.A.F. assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Piani Educativi Individualizzati prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie.

Vengono garantite:

#### ***Attività riabilitative***

La struttura si avvale di consulenze fisiatriche secondo le necessità, per orientare gli interventi di fisioterapia e contribuire alla realizzazione del Piano Educativo Individualizzato. Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che il recupero di quelle non ancora del tutto compromesse. Il Terapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

#### ***Attività educative***

Le attività educative si svolgono nei diversi periodi della giornata e sono programmate secondo un piano settimanale. Sono costruite ai fini di realizzare dei percorsi coerenti con gli obiettivi descritti nei Progetti Educativi Individualizzati (PEI) descritti di seguito.

#### ***Attività di terapia occupazionale***

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

#### **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



## ***Attività socio assistenziali***

Le prestazioni di assistenza alla persona sono erogate tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Sono svolte da Operatori Socio-Sanitari qualificati sotto la responsabilità del Coordinatore e comprendono interventi di vigilanza e tutela nonché ausilio nello svolgimento delle funzioni della vita quotidiana (igiene personale, stimolazione motoria, interventi igienico-sanitari, nutrizione, ecc.). Il personale assistenziale svolge inoltre supporto al servizio animazione e attività di governo dell'ambiente.

Il taglio dei capelli viene effettuato gratuitamente 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 RAF 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 dell'ospite. Per ogni ospite sono raccolti i dati significativi nella cartella informatizzata: diario infermieristico, diario clinico, scheda terapia, scheda medicazione, scheda rilevamento parametri. Un infermiere professionale è presente in struttura h 24.

## ***Assistenza medica***

È fornita dai Medici di Medicina Generale della Asl. Nelle Raf della Filiale sono comunque presenti un Medico Internista per supervisione della salute degli ospiti e il Direttore Sanitario che intervengono per consulenza e contribuiscono alla realizzazione degli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato.

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 (ex Guardia Medica).

## ***Attività sociali e animative***

Le attività animative e la terapia occupazionale, secondo quanto previsto dal PEI, sono organizzate per stimolare le competenze del disabile, per mantenere i contatti e le relazioni con la realtà esterna e per migliorare le condizioni di autostima, anche attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

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

Il Piano Educativo di ogni ospite viene elaborato entro il primo mese dall'ammissione ed è verificato periodicamente e aggiornato secondo necessità, sulla scorta delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite, a cura dell'èquipe pluriprofessionale.

### **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

Responsabile del PEI è il Direttore Sanitario della RAF.

## **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 PEI;
- 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, qualora ci sia la necessità di averne un numero superiore l'acquisto degli stessi è a carico della famiglia (l'eventuale fabbisogno eccedente deve essere integrato dalla famiglia o eventualmente facendo richiesta alla Fondazione, i costi sono indicati nella tabella allegata)
- gli esami strumentali e le visite specialistiche sono garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale presso i presidi ospedalieri o ambulatoriali dell'A.S.L. o di organizzazioni private convenzionate; il trasporto da e verso le strutture individuate, è a carico della Fondazione. Secondo le necessità e la disponibilità se fosse necessario accompagnare l'ospite dovrà essere corrisposto un contributo

## **6. GIORNATA TIPO**

<p>7.00 – 9.30 9.30 – 11.45</p>	<p>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 educative ed occupazionali Attività di animazione, attività fisioterapiche, uscite</p>
<p>11.45 – 13.00</p>	<p>Preparazione per il pranzo Pranzo</p>

### **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

13,00 - 14,00 14,00 – 16,30 16,30 – 18,30	Igiene dopo il pranzo Terapie farmacologiche Riposo per chi lo desidera Attività educative, animative, uscite 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

## 7. COSTI

### a. Contributo fondo sanitario regionale

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

La quota sanitaria attualmente riconosciuta dalla Regione Piemonte ammonta a € 74,21 giornaliera per le RAF di tipo A.

### b. Quota sociale

La quota sociale (retta) a carico di utenti/Comuni a titolo di compartecipazione alla spesa è fissata attualmente in € 55,30 giornaliera per le RAF di tipo A.

Al momento dell'ingresso in struttura deve essere sottoscritto dall'interessato o da un suo rappresentante, un regolare impegno al pagamento della retta (contratto). E' previsto il deposito cauzionale. 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.

#### 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 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, rientri in famiglia, ecc viene esposta la retta giornaliera al 100%. 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.

La Fondazione assume il costo dell'ambulanza necessaria al trasporto.

La retta posta a carico dell'Utente/Comune deve 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.

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

La R.A.F., 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 RAF sono le seguenti:

- parrucchiere: include tutte le attività ulteriori rispetto a quelle precedentemente elencate (con costo da determinare al momento della richiesta)
- lavanderia: riguarda esclusivamente la richiesta di gestione di capi di abbigliamento personale eccedente la quantità standard (il costo del servizio è da determinare al momento della richiesta) viene richiesto un contributo unatantum di 10€ per l'etichettatura dei nuovi capi di vestiario e le piccole riparazioni.
- 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

Il costo di ogni singolo supplemento viene indicato separatamente nella fattura mensile che viene rilasciata all'ospite.

#### **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



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

In allegato tabella riassuntiva dei servizi extra retta

## 8. CALENDARIO E ORARI

Le R.A.F. funzionano per 24 ore e per tutto l'anno senza alcuna interruzione. Le visite di famigliari ed amici sono gradite e sollecitate, esse devono avvenire nel rispetto delle esigenze degli ospiti e delle attività assistenziali. Gli orari di visita sono affissi in bacheca.

É 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 Coordinatore ricevono i parenti su appuntamento.

## 9. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

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

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

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

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

Responsabile del PEI è il Direttore Sanitario.

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

Devono inoltre essere prodotti i seguenti documenti: carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria ed esenzioni da ticket, fotocopia del verbale d'invalidità civile.

Al momento dell'ingresso il disabile e i suoi familiari vengono accolti dai diversi professionisti dell'èquipe dell'Unità per la raccolta delle notizie utili alla presa in carico e alla stesura del Piano Educativo Individuale. Tutti i dati raccolti vengono registrati nel Fascicolo Personale.

### 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

A ciascun ospite viene assegnato un Educatore di Riferimento il quale provvede, con il Responsabile Sanitario, a stilare un primo progetto educativo individuale di intervento sulla base delle osservazioni e dei dati anamnestici raccolti.

Dopo un periodo di osservazione della durata media di tre mesi, completata la fase di assessment (applicazione di scale e test di valutazione codificati ai fini della valutazione delle condizioni funzionali), l'Educatore Referente provvede alla stesura della Valutazione Educativo Funzionale a partire dalla quale, con l'integrazione delle osservazioni degli altri componenti l'Equipe (compresi i rilievi assistenziali) viene predisposto il Progetto Educativo Individualizzato definitivo (PEI), con i relativi obiettivi di lavoro, le attività fruite e tempi di verifica.

Il Progetto Educativo Individualizzato è aggiornato secondo necessità, sulla scorta delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite, a cura dell'èquipe pluriprofessionale.

È successivamente validato ed oggetto di confronto con i Servizi invianti ed i familiari. Responsabile del PEI è il Direttore Sanitario della RAF.

La permanenza del soggetto nella Unità, dopo il periodo di osservazione/valutazione di tre mesi diventa definitiva. Viceversa, 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 RAF la Direzione della Filiale potrà effettuare variazioni abitative qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli ospiti della stessa camera e/o in base ad esigenze organizzative.

E' libera scelta dell'ospite, dei suoi familiari o dei legali rappresentanti formulare domanda di dimissione o di trasferimento verso altre strutture, inoltrando richiesta alla UVD. Copia di tale richiesta dovrà essere inoltrata al Direttore Sanitario della RAF e all'Assistente Sociale.

In questo caso, l'Unità si attiverà, in collaborazione con la struttura ricevente ed i servizi territoriali, per agevolare il nuovo inserimento.

Al momento della dimissione viene consegnata all'ospite 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 educativi.

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.

## 10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Istituto Sacra Famiglia. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli

### 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

articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>.

## 11. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

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.

## 12. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

La R.A.F. tipo A S. Francesco è dotata di 16 posti letto, distribuiti in un unico nucleo. È dotata di una infermeria, un locale sala da pranzo/tisaneria, un soggiorno/sala attività, un bagno assistito oltre a locali per il personale.

Le camere sono a 4 letti, con servizi igienici annessi.

## 13. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE E PROFESSIONISTI

All'interno di ogni RAF opera una equipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa, e socio-assistenziale.

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'equipe ha individuato nella stesura del Piano Educativo Individuale.

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

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

- Medico
- Infermieri
- Terapisti della Riabilitazione
- Educatori - Animatori
- Oss
- 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.

### 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

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 ospiti e dei familiari mediante l'esposizione di uno schema di presenza di ciascuna professionalità nelle singole R.A.F.

## 14. 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.

## 15. 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

### 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

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

## 16. 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.

## 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:

### 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



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

Gli ospiti:

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

I visitatori:

- devono mantenere un comportamento rispettoso degli ospiti, del personale e dell'organizzazione;
- devono sapere che qualunque necessità fisica degli ospiti può essere assolta esclusivamente dal personale della Fondazione;
- non possono introdurre nelle strutture alimenti per gli ospiti, se non autorizzati dal Medico Responsabile.

Inoltre gli alimenti consentiti devono essere consegnati al personale in servizio, per la conservazione e la successiva distribuzione.

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

## 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, questi possono fornire indicazioni riguardo alle diverse strutture ed ai Referenti dei Servizi Sanitari, Infermieristici, Assistenziali.

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

### ***Custodia denaro***

Presso la Sede Centrale di Cesano Boscone della Fondazione è disponibile una cassa interna per la custodia di somme di denaro degli ospiti. Le somme che i legali rappresentanti o i familiari intendono affidare alla Fondazione per la consegna ai singoli ospiti possono essere introitate

#### **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

solamente attraverso il Servizio Tesoreria, mediante versamento in c/c postale o bancario e date in cura al Gestore della Cassa Economale della Sede.

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

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

## ***Assistenza religiosa***

La Fondazione assicura l'assistenza religiosa cattolica.

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

## ***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'equipe curante; mantiene contatti con i familiari e con i servizi territoriali sia tramite rapporti telefonici che con incontri predefiniti; offre inoltre indicazioni relativamente

### **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

all'attivazione di istituti di tutela giuridica dell'ospite. L'Assistente Sociale è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30 nel proprio ufficio e nelle diverse Unità, su specifica richiesta.

### ***Comitato Parenti***

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

## **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.

### ***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. I costi sono indicati nella tabella in allegato.

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](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

## ***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. È 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.

### **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

## 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.

## ALLEGATI

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

### 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

### SERVIZI EXTRA RETTA DALL'1/1/2025

I seguenti servizi vengono attivati in accordo con il Responsabile della struttura.

SERVIZIO	IMPORTO RICHIESTO	SPECIFICHE TARIFFA	NOTE
Accompagnamento in ospedale giornata intera (pre visite, esami, terapie)	<b>200,00 €</b>	forfettario per presenza per interno turno diurno di n. 1 operatore (8 ore)	
Accompagnamento in ospedale < 8 ore	<b>26,00 €</b>	costo orario per accompagnamenti di durata inferiore al turno giornaliero (< 8 ore)	
Auto per accompagnamento in ospedale utente deambulante	<b>0,69 €</b>	rimborso chilometrico	Valore medio da definire in base all'auto utilizzata
Presidi incontinenza	<b>1,00 €/die</b>	importo forfettario giornaliero	
Valutazione logopedica	<b>30,00 €</b>	importo a prestazione	
Marcaturo indumenti/piccole riparazioni	<b>10,00 €</b>	importo forfettario a prestazione	

#### 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](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

**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

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

**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



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](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

	<b>Fondazione Sacra Famiglia ONLUS</b> Casa di Cura Ambrosiana	
<b>MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI</b>		

**DATI DEL SEGNALANTE**

Nome e cognome segnalante: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Recapito telefonico: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

**PER CHI SEGNALA:**       per se stesso       per conto di: \_\_\_\_\_

Relazione di parentela o altro: \_\_\_\_\_ (NOME E COGNOME)

**STRUTTURA COINVOLTA:**     FONDAZIONE SACRA FAMIGLIA

CASA DI CURA AMBROSIANA

**UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio:** \_\_\_\_\_    **Nucleo/Piano** \_\_\_\_\_

**TIPOLOGIA:**     reclamo                               segnalazione                       disservizio

suggerimento/richiesta       encomio

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO**

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi del Regolamento 679/2016/UE*

**DATA:** .....    **Firma segnalante:** .....

GENTILE UTENTE, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZiate, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA.  
Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email urp@sacrafamiglia.org, allegando documento di identità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.  
La invitiamo a leggere l'informativa privacy allegata al presente modulo, per approfondimenti, si invita a consultare la sessione dedicata alla Privacy nel sito della Fondazione: www.sacrafamiglia.org oppure sul sito di Casa di Cura Ambrosiana: www.ambrosianacdc.it

Ufficio Relazioni col Pubblico  
02/45677.741/848    urp@sacrafamiglia.org

<b>A cura dell'U.R.P.</b>	<b>Data ricezione reclamo:</b> _____
Il reclamo viene preso in carico? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____	
_____	
Firma Responsabile/Referente URP _____	Data valutazione _____

**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 Destinatarlo SDI: ZS100U1  
IBAN IT19Q0623001633000015149982  
CCP 13557277



**Informativa privacy Fondazione Sacra Famiglia Onlus ai sensi del Regolamento 679/2016/UE**

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Istituto Sacra Famiglia.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.sacrafamiglia.org/> ("Fondazione" => "GDPR").

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede della Fondazione Istituto Sacra Famiglia in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).

In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito [privacy@sacrafamiglia.org](mailto:privacy@sacrafamiglia.org)

**Informativa privacy Casa di Cura Ambrosiana ai sensi del Regolamento 679/2016/UE**

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Casa di Cura Ambrosiana S.p.a.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.ambrosianacdc.it/>.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).

In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito: [privacy@ambrosianacdc.it](mailto:privacy@ambrosianacdc.it)

**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