

Carta dei Servizi

# Carta dei Servizi della Fondazione FARO ETS

Documento informativo sui servizi di cure palliative domiciliari e residenziali erogati dalla Fondazione FARO ETS di Torino

<b>Codice documento</b>	CSER
<b>Revisione</b>	03
<b>Data di emissione</b>	12/06/2026
<b>Redazione</b>	Responsabile Qualità
<b>Approvazione</b>	Direttore Generale Fondazione FARO ETS
<b>Destinatari</b>	Pazienti, familiari, caregiver, operatori sanitari invianti, personale interno, stakeholder istituzionali
<b>Quadro Normativo</b>	L. 38/2010; L. 24/2017 (Gelli-Bianco); D.M. 232/2023; DPCM 27/01/1994; Reg. UE 2016/679 (GDPR); D.lgs. 81/08; ISO 9001:2015; ISO PDR 125:2022; D.lgs. 231/2001; Codice Etico Fondazione FARO ETS

*Gentile Utente,*

*il presente documento è la Carta dei Servizi della Fondazione FARO. Qui potrà trovare informazioni utili sull'assistenza di cure palliative offerta e sul lavoro quotidiano svolto dai nostri operatori. All'interno troverà principi e obiettivi che guidano le attività della Fondazione FARO e che mirano a riconoscere e soddisfare in modo sempre più efficace i bisogni dei pazienti e delle loro famiglie. Siamo a completa disposizione per ulteriori approfondimenti o chiarimenti attraverso il nostro personale o i contatti presenti in fondo al documento.*

## 1. Presentazione della Fondazione FARO ETS

---

La presente sezione illustra l'identità istituzionale della Fondazione FARO ETS, definendone la missione, la visione strategica, i valori fondanti e il posizionamento nel sistema delle cure palliative specialistiche. I contenuti di seguito esposti costituiscono il quadro di riferimento valoriale e organizzativo entro cui si inscrivono tutti i processi assistenziali e gestionali disciplinati dal Sistema di Gestione per la Qualità (si veda MGQ-SGQ-001 – Manuale di Gestione per la Qualità).

### 1.1. Chi siamo

La Fondazione FARO ETS è un ente del Terzo Settore che assiste con cure palliative specialistiche le persone colpite da una malattia in fase avanzata, aiutandole a dare valore a ogni loro giorno. Le équipe della Fondazione FARO ETS sono composte da professionisti specializzati in cure palliative; accanto a essi operano volontari appositamente formati attraverso percorsi di preparazione specifica.

La Fondazione FARO ETS si propone di essere vicina ai malati e alle loro famiglie, sia presso il domicilio sia nelle strutture hospice, garantendo in ogni contesto professionalità, accoglienza, rispetto e sensibilità verso le esigenze della persona assistita e del suo nucleo familiare.

Il servizio di assistenza erogato dalla Fondazione FARO ETS è totalmente gratuito per il paziente e la sua famiglia.

### 1.2. Mission

La Fondazione FARO ETS porta avanti un modello di assistenza che si prende cura della persona sotto ogni aspetto, in cui il malato è posto al centro del percorso di cura e in cui tutti gli operatori sono presenti per assicurare a lui e alla sua famiglia la migliore qualità di vita possibile.

La Fondazione FARO ETS crede fermamente nella tutela, sancita dalla Legge n. 38 del 15 marzo 2010 (Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore), al diritto delle persone affette da malattie ad andamento cronico ed evolutivo di ricevere assistenza specialistica nella propria casa e in hospice, con il conforto e l'affetto dei propri cari.

La Fondazione FARO ETS ritiene inoltre che i nuclei familiari più fragili debbano essere maggiormente protetti e che le cure palliative debbano essere conosciute e accessibili a tutta la popolazione, indipendentemente dalla condizione socioeconomica, culturale o geografica.

### 1.3. Vision

La Fondazione FARO ETS si impegna quotidianamente affinché ogni persona ammalata possa ricevere le cure palliative di cui ha bisogno secondo le migliori evidenze scientifiche disponibili e i modelli organizzativi definiti a livello ministeriale. In particolare, la Fondazione FARO ETS promuove e attua i seguenti approcci assistenziali:

- Early palliative care: intervento precoce delle cure palliative, integrato fin dalle fasi iniziali della malattia, al fine di ottimizzare la qualità di vita del paziente e ridurre il carico sintomatologico sin dalla diagnosi;
- Simultaneous care: erogazione di cure palliative in affiancamento ai trattamenti attivi, per i pazienti che si trovano ancora in fase di terapia oncologica o di altra natura;
- Cure palliative specialistiche negli ultimi mesi di vita, erogate sia a domicilio sia in regime residenziale hospice, con la massima personalizzazione del piano assistenziale.

## 1.4. Valori

L'agire della Fondazione FARO ETS è orientato da un insieme di valori fondanti che informano ogni aspetto dell'assistenza erogata e della gestione organizzativa. Tali valori costituiscono altresì il riferimento etico per tutto il personale, i volontari e i collaboratori, nel rispetto di quanto stabilito nel Codice Etico della Fondazione FARO ETS.

- Centralità del malato e della sua famiglia quale fulcro di ogni decisione assistenziale e organizzativa;
- Attenzione costante alla cura dei sintomi e alla qualità di vita, intesa nella sua accezione fisica, psicologica, sociale e spirituale;
- Realizzazione di progetti assistenziali personalizzati e condivisi con il paziente, i familiari e l'equipe multiprofessionale;
- Protezione dei familiari, con attenzione particolare alle situazioni di fragilità, e supporto nel processo di elaborazione del lutto;
- Rifiuto di qualsiasi distinzione etnica, religiosa, economica o sociale nell'accesso e nell'erogazione delle cure;
- Accoglienza delle culture, delle tradizioni e delle credenze di ogni nucleo familiare, nel rispetto della dignità e dell'autodeterminazione della persona;
- Gestione efficace delle risorse e dei contributi ricevuti, al fine di garantire la migliore assistenza possibile e la sostenibilità dell'organizzazione nel tempo;
- Valorizzazione dell'attività di volontariato come parte integrante e qualificante del progetto assistenziale;
- Adesione ai principi contenuti nel Codice Etico della Fondazione FARO ETS, quale strumento di riferimento per la condotta di tutti gli operatori.

## 1.5. Politica della Qualità e Certificazioni

Nel 2015 la Fondazione FARO ETS ha avviato il percorso di certificazione per la qualità, ottenendo e mantenendo la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per il seguente scopo: «Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali e socio-sanitari di cure palliative in regime di assistenza domiciliare e residenziale (hospice)».

La certificazione rappresenta il punto di partenza per il processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, in coerenza con i principi e gli obiettivi definiti nel Sistema di Gestione per la Qualità (si veda MGQ-SGQ-001 – Manuale di Gestione per la Qualità).

Nel 2025 la Fondazione FARO ETS ha inoltre conseguito la certificazione ISO PDR 125:2022 per la Parità di Genere, attestando il proprio impegno nella promozione di un ambiente di lavoro equo, inclusivo e rispettoso delle pari opportunità per tutte le persone che operano all'interno dell'organizzazione.

### Certificazioni in vigore

UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione per la Qualità (dal 2015, in vigore): scopo certificato: Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali e sociosanitari di cure palliative in regime domiciliare e residenziale (hospice).

ISO PDR 125:2022 – Parità di Genere (dal 2025, in vigore).

Documento di riferimento SGQ: MGQ-SGQ-001 Rev. 07 – Manuale di Gestione per la Qualità.

## 2. Le cure palliative

La presente sezione definisce le cure palliative sotto il profilo clinico-scientifico e ne illustra il quadro normativo di riferimento a livello nazionale, al fine di fornire all'utente gli elementi conoscitivi essenziali per comprendere la natura e la portata dell'assistenza erogata dalla Fondazione FARO ETS.

### 2.1. Definizione e approccio

Le cure palliative sono un approccio specialistico globale che migliora la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare le problematiche associate a malattie inguaribili. Tale miglioramento avviene attraverso la prevenzione e il sollievo della sofferenza per mezzo di una identificazione precoce e della migliore gestione del trattamento del dolore e delle altre problematiche di natura fisica, psicologica, sociale e spirituale.

Questa definizione, elaborata da Sepúlveda et al. (2002) nell'ambito del programma dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), costituisce il fondamento scientifico e deontologico su cui si basa il modello assistenziale della Fondazione FARO ETS. Essa sottolinea la natura olistica e interdisciplinare delle cure palliative, che non si limitano al controllo del dolore fisico, ma si estendono al benessere complessivo della persona e del suo nucleo familiare in ogni dimensione dell'esperienza umana.

Le cure palliative non accelerano né posticipano la morte, ma affermano il valore della vita accompagnando il paziente con dignità, competenza e umanità lungo il percorso della malattia.

#### Fonte scientifica di riferimento

Sepúlveda C., Marlin A., Yoshida T., Ullrich A. (2002) – Palliative Care: the World Health Organization's global perspective – *Journal of Pain and Symptom Management*, 24(2), pp. 91-96.

La definizione OMS costituisce il riferimento clinico-scientifico adottato dalla Fondazione FARO ETS per la progettazione e l'erogazione dei propri servizi assistenziali.

### 2.2. Quadro normativo di riferimento

Le cure palliative costituiscono un diritto del cittadino espressamente sancito dalla Legge n. 38 del 15 marzo 2010 recante «Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore». Tale legge impegna il sistema sanitario nazionale a occuparsi di cure palliative e terapia del dolore in tutti gli ambiti assistenziali, in ogni fase della vita e per qualunque patologia ad andamento cronico ed evolutivo.

La Legge n. 38/2010 rappresenta un punto di svolta nel riconoscimento giuridico dei bisogni delle persone affette da malattie inguaribili e delle loro famiglie, stabilendo obblighi precisi in capo alle istituzioni sanitarie e garantendo l'accesso alle cure senza oneri a carico del paziente. La Fondazione FARO ETS opera in piena conformità con i principi e le disposizioni di questa legge, declinandoli concretamente nell'organizzazione dei propri servizi domiciliari e residenziali.

#### Riferimento normativo – L. 38/2010

Legge 15 marzo 2010, n. 38 – «Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore» (G.U. n. 65 del 19 marzo 2010).

La legge riconosce e tutela il diritto del malato ad accedere alle cure palliative e alla terapia del dolore, individuando tali prestazioni come obiettivo prioritario del Servizio Sanitario Nazionale. Le cure

palliative sono successivamente state ricomprese tra i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) dal D.P.C.M. 12 gennaio 2017 (G.U. n. 65 del 18 marzo 2017 – Supplemento Ordinario n. 15), che ne garantisce l'erogazione a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Il servizio erogato dalla Fondazione FARO ETS è totalmente gratuito per il paziente e la sua famiglia, in attuazione dei principi sanciti dalla normativa vigente.

### 3. Principi di erogazione dei servizi

La Fondazione FARO ETS eroga i propri servizi assistenziali nel rispetto dei principi fondamentali stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 recante «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici», nonché di ulteriori principi interni che integrano e rafforzano le garanzie offerte all'utenza. I principi di seguito enunciati costituiscono il riferimento comportamentale vincolante per tutto il personale, i volontari e i collaboratori della Fondazione FARO ETS nell'esercizio delle proprie funzioni.

#### 3.1. Principi della DPCM 27/01/1994

In conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, la Fondazione FARO ETS garantisce l'erogazione dei propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** la Fondazione FARO ETS garantisce l'erogazione dei propri servizi senza alcuna distinzione fondata su genere, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizione economica o sociale. Il diritto di accesso alle cure palliative è riconosciuto a ogni persona in condizione di bisogno, in conformità con i valori istituzionali della Fondazione e con quanto previsto dalla L. 38/2010;
- **Imparzialità:** i comportamenti di tutti gli operatori della Fondazione FARO ETS sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti di ogni utente, senza favoritismi né discriminazioni di alcuna natura;
- **Continuità:** i servizi offerti dalla Fondazione FARO ETS sono garantiti in modo continuo e regolare, secondo le modalità e le frequenze definite nel Piano Assistenziale Individuale (PAI) per i pazienti assistiti a casa e in hospice, salvo i casi espressamente previsti dal contratto assistenziale o da cause di forza maggiore debitamente documentate;
- **Diritto di scelta:** gli utenti hanno il diritto di scegliere liberamente tra i diversi servizi e provider presenti sul territorio, in conformità con la normativa vigente in materia di livelli essenziali di assistenza. La Fondazione FARO ETS supporta l'utente nell'esercizio consapevole di tale diritto, fornendo tutte le informazioni necessarie;
- **Partecipazione:** è garantita la piena partecipazione del cittadino al proprio percorso di cura, con il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e la possibilità di esprimere osservazioni, suggerimenti e reclami attraverso i canali predisposti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (si veda la sezione dieci del presente documento);
- **Efficienza ed efficacia:** la Fondazione FARO ETS orienta la propria azione organizzativa e assistenziale alla massima efficienza nell'utilizzo delle risorse disponibili e alla massima efficacia nel raggiungimento degli obiettivi di cura, nel rispetto del principio di miglioramento continuo della qualità sancito dal Sistema di Gestione per la Qualità (si veda MGQ-SGQ-001 – Manuale di Gestione per la Qualità).

### Riferimento normativo

Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 – «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici» (G.U. n. 43 del 22 febbraio 1994).

I sei principi enunciati costituiscono il fondamento normativo della relazione tra la Fondazione FARO ETS e i propri utenti e sono vincolanti per tutto il personale nell'esercizio delle attività assistenziali e amministrative.

## 3.2. Principi interni: riservatezza e trasparenza

In aggiunta ai principi stabiliti dalla DPCM 27/01/1994, la Fondazione FARO ETS adotta e applica i seguenti principi interni, che integrano il quadro di garanzie offerte all'utenza e disciplinano specifici aspetti della relazione tra l'organizzazione, il personale e i pazienti assistiti:

**Principio di riservatezza:** la Fondazione FARO ETS garantisce la protezione di tutti i dati personali e delle informazioni sanitarie dei pazienti e dei loro familiari, nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR – General Data Protection Regulation) e della normativa nazionale di attuazione. Il trattamento dei dati personali è effettuato esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio assistenziale, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e sicurezza. Ogni operatore è tenuto al rispetto del segreto professionale e alla riservatezza sulle informazioni acquisite nell'esercizio delle proprie funzioni.

**Principio di trasparenza:** è fatto divieto assoluto a tutto il personale, ai volontari e ai collaboratori della Fondazione FARO ETS di accettare, in qualsiasi forma, compensi, omaggi, regali o benefici di natura personale da parte degli utenti o dei loro familiari. Tale divieto tutela l'integrità dell'organizzazione e garantisce che la relazione assistenziale sia fondata esclusivamente su motivazioni professionali ed etiche, in conformità con il Codice Etico della Fondazione FARO ETS.

### Tutela dei dati personali – GDPR

Regolamento (UE) 2016/679 – General Data Protection Regulation (GDPR), applicabile dal 25 maggio 2018.

I pazienti e i familiari hanno il diritto di accedere ai propri dati personali, di richiederne la rettifica o la cancellazione e di opporsi al loro trattamento nei casi previsti dalla normativa.

Per esercitare i diritti previsti dal GDPR o per richiedere informazioni sul trattamento dei dati personali, è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) della Fondazione FARO ETS tramite i recapiti indicati nella sezione 13 del presente documento.

L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è disponibile presso le sedi della Fondazione FARO ETS e sul sito istituzionale [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it).

## 3.3. Codice Etico e modello organizzativo

La Fondazione FARO ETS ha adottato un Codice Etico, approvato dal Consiglio di Amministrazione, che sintetizza il sistema di valori, diritti e doveri che orientano l'agire dell'ente e definisce le regole di condotta cui devono attenersi tutti i destinatari: gli organi della Fondazione, il personale dipendente, i collaboratori, i volontari, i professionisti, i fornitori e gli stessi pazienti e familiari, nonché chiunque, a vario titolo, instauri rapporti con la Fondazione. Il Codice Etico integra e completa il complesso di norme deontologiche e di comportamento dettate dalla legge,

fondandosi sui principi di legalità, integrità, trasparenza, divieto di discriminazione, tutela della salute e sicurezza, riservatezza, pari opportunità e gestione dei conflitti di interesse.

L'osservanza delle norme del Codice Etico costituisce parte sostanziale e integrante delle obbligazioni assunte dal personale e dai collaboratori, e la sua violazione compromette il rapporto fiduciario con la Fondazione. Il Codice Etico è pubblicato sul sito istituzionale e oggetto di diffusione interna, al fine di renderlo conosciuto e accessibile a tutti i destinatari.

A presidio della legalità e della prevenzione dei reati, la Fondazione FARO ETS si è inoltre dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, che disciplina la responsabilità amministrativa degli enti. Il Modello è costituito da un insieme di principi, protocolli e procedure volti a prevenire la commissione dei reati rilevanti nell'ambito dell'attività dell'ente e di cui il Codice Etico rappresenta parte integrante. La vigilanza sul funzionamento, sull'efficacia e sull'osservanza del Modello è affidata a un Organismo di Vigilanza (ODV), dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, al quale è possibile segnalare eventuali violazioni del Modello e del Codice Etico secondo le modalità definite dalla Fondazione.

#### **Codice Etico e Modello 231 – riferimenti**

Codice Etico della Fondazione FARO ETS, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'8 marzo 2023, pubblicato sul sito istituzionale [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it).

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001 e Organismo di Vigilanza (ODV) della Fondazione FARO ETS. Le segnalazioni di eventuali violazioni del Codice Etico o del Modello possono essere inoltrate all'ODV secondo le modalità definite dalla Fondazione.

## **4. L'équipe multidisciplinare**

---

La Fondazione FARO ETS assiste i pazienti e le loro famiglie attraverso il lavoro integrato delle proprie équipe multidisciplinari, composte da diversi profili professionali specializzati in cure palliative. Il modello multiprofessionale costituisce un elemento qualificante dell'approccio assistenziale della Fondazione FARO ETS, in quanto consente di rispondere in modo globale e coordinato alla complessità dei bisogni fisici, psicologici, sociali e spirituali del malato e del suo nucleo familiare, in coerenza con la definizione di cure palliative adottata (si veda la sezione 2.1 del presente documento).

Ogni figura professionale opera in stretta sinergia con le altre componenti dell'équipe, contribuendo alla elaborazione, alla condivisione e alla verifica del Piano Assistenziale Individuale (PAI) per i pazienti assistiti a casa e in hospice. La composizione dell'équipe è modulata in funzione del setting assistenziale (domicilio o hospice) e delle specifiche esigenze cliniche e psicosociali del paziente.

### **4.1. Medico**

Il medico palliativista costituisce una figura centrale dell'équipe multidisciplinare. Opera sinergicamente sia a domicilio sia in hospice con i colleghi dell'équipe, intervenendo sul controllo dei sintomi fisici e sul supporto psico-socio-esistenziale al paziente e alla sua famiglia.

Tutti i medici della Fondazione FARO ETS sono selezionati tenendo conto della motivazione specifica alle cure palliative e del possesso dei requisiti formativi e professionali normativamente previsti, garantendo così un livello di competenza adeguato alla complessità dei percorsi assistenziali gestiti.

## 4.2. Infermiere

L'infermiere svolge un ruolo assistenziale fondamentale sia al domicilio sia in hospice, garantendo la continuità delle cure e la gestione clinica quotidiana del paziente. Collabora con il Centro Valutazione Richieste (CVR) per la valutazione dell'appropriatezza delle richieste di presa in carico (si veda la sezione 7.1 del presente documento).

Tra le competenze specifiche dell'infermiere rientra il posizionamento di accessi venosi. In collaborazione con il referente medico, l'infermiere è inoltre impegnato nelle attività di ricerca clinica promosse dalla Fondazione FARO ETS.

## 4.3. Psicologo

Lo psicologo della Fondazione FARO ETS è esperto in psiconcologia e cure palliative. Opera sia nel servizio domiciliare sia nelle strutture hospice, occupandosi del supporto degli aspetti psico-emotivi dei malati e dei familiari lungo tutto il percorso di cura.

Si dedica in particolare al sostegno dei nuclei familiari svantaggiati nell'ambito del Progetto Protezione Famiglia (PPF) e al servizio "FARO dopo", dedicato al supporto nel processo di elaborazione del lutto (si vedano le sezioni 9.1 e 9.2 del presente documento).

## 4.4. Fisioterapista

Il fisioterapista opera sia in hospice sia a domicilio, con una formazione specifica in cure palliative che gli consente di offrire competenze e risposte assistenziali adeguate alla complessità del malato in fase avanzata di malattia.

L'obiettivo dell'intervento fisioterapico è orientato al mantenimento delle capacità residue e dell'autonomia nelle attività quotidiane. Il fisioterapista attribuisce grande importanza al valore della cura attraverso il contatto fisico nel malato grave e nella fase di fine vita, riconoscendo nella relazione corporea una dimensione essenziale dell'assistenza palliativa.

## 4.5. Operatore Socio-Sanitario (OSS)

L'Operatore Socio-Sanitario (OSS) della Fondazione FARO ETS possiede competenze specifiche nel campo delle cure palliative, acquisite attraverso percorsi formativi dedicati. Promuove iniziative e progetti finalizzati a restituire valore al tempo e alla cura di sé, facilitando le relazioni del malato con i familiari, i volontari e gli altri pazienti.

L'OSS supporta la famiglia nel momento del lutto e della perdita, contribuendo al benessere emotivo e relazionale del nucleo assistito anche nelle fasi successive alla conclusione del percorso di cura. Il servizio dell'OSS è attivo per i pazienti residenti nel territorio della Città di Torino e dell'ASL TO5.

## 4.6. Assistente sociale

L'assistente sociale accoglie e sostiene i pazienti e i familiari che si trovano in condizioni di fragilità socioeconomica, fornendo informazioni e orientamento in merito a questioni previdenziali e assistenziali e facilitando l'accesso agli aiuti pratici disponibili sul territorio.

Opera in stretto raccordo con i servizi socioassistenziali e sanitari del territorio, svolgendo una funzione di collegamento e coordinamento tra la Fondazione FARO ETS e la rete dei soggetti istituzionali e del privato sociale coinvolti nella presa in carico del paziente e della sua famiglia.

## 4.7. Volontario

Il volontario è parte integrante dell'équipe assistenziale della Fondazione FARO ETS e non svolge un ruolo accessorio, bensì qualificante del modello di cura adottato. Prima di iniziare la propria attività, ogni volontario riceve una formazione specifica in cure palliative, che lo prepara ad operare in un contesto assistenziale complesso con competenza, sensibilità e rispetto.

Il volontario assicura ai pazienti compagnia, ascolto e attenzione, rispondendo al bisogno di relazione e di presenza umana che caratterizza spesso le fasi avanzate della malattia. È inoltre impegnato nella consegna dei farmaci ai pazienti assistiti dal servizio domiciliare, contribuendo in tal modo alla continuità operativa del servizio.

### **Ruolo del volontariato nella Fondazione FARO ETS**

Il volontariato è riconosciuto dalla Fondazione FARO ETS come valore fondante e componente strutturale del progetto assistenziale, in coerenza con i valori istituzionali enunciati nella sezione 1.4 del presente documento.

Tutti i volontari operano previo completamento di un percorso formativo specifico in cure palliative, progettato e gestito dalla Fondazione FARO ETS. L'attività di volontariato è disciplinata dal quadro normativo applicabile agli Enti del Terzo Settore e dal Codice Etico della Fondazione FARO ETS.

## 4.8. Terapista Occupazionale (solo hospice)

Il terapista occupazionale opera esclusivamente nelle strutture hospice della Fondazione FARO ETS, con una formazione specifica in cure palliative che gli consente di intervenire sui bisogni del malato in fase avanzata di malattia. La terapia occupazionale ha l'obiettivo di sostenere il paziente nel mantenimento del maggior grado possibile di autonomia e di partecipazione alle attività significative della vita quotidiana, valorizzando le capacità residue e l'identità personale dell'assistito.

Attraverso l'adattamento dell'ambiente, la proposta di attività personalizzate e l'impiego di ausili dedicati, il terapista occupazionale contribuisce al benessere globale del paziente e alla qualità del tempo trascorso in hospice, in coerenza con l'approccio olistico delle cure palliative adottato dalla Fondazione FARO ETS (si veda la sezione 2.1 del presente documento). L'intervento è definito all'interno del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e condiviso con l'équipe multidisciplinare, il paziente e la sua famiglia.

## 4.9. Assistente Spirituale (solo hospice)

La Fondazione FARO ETS riconosce la dimensione spirituale come componente essenziale della cura della persona. È in essere un accordo con la Curia che permette alla Fondazione FARO ETS di garantire nelle proprie strutture hospice la presenza in reparto di un assistente spirituale.

L'assistente spirituale, di confessione cattolica, opera nel rispetto della dignità, dell'autodeterminazione e delle convinzioni di ciascun assistito, accogliendo le culture, le tradizioni e le credenze di ogni nucleo familiare. La Fondazione FARO ETS assicura il sostegno spirituale ai pazienti, anche in raccordo con i ministri di culto di altre confessioni religiose, attivandone la presenza su richiesta, e offre ascolto e accompagnamento esistenziale anche alle persone non credenti che lo desiderino.

Gli hospice dispongono inoltre di spazi dedicati al raccoglimento e al silenzio, fruibili da pazienti e familiari di ogni appartenenza religiosa o convinzione personale. Per richiedere l'intervento

dell'assistente spirituale o di un ministro di culto di altra confessione è possibile rivolgersi al proprio medico o all'infermiere referente di reparto.

## 5. L'assistenza domiciliare

---

Il servizio di cure palliative domiciliari della Fondazione FARO ETS si rivolge ai pazienti affetti da patologie inguaribili in rapida evoluzione, assistendoli nel proprio ambiente di vita con un approccio multiprofessionale specialistico. Il servizio è totalmente gratuito per il paziente e la sua famiglia.

La possibilità di ricevere cure palliative specialistiche a domicilio risponde al diritto sancito dalla L. 38/2010 e al valore fondante della Fondazione FARO ETS di essere vicina al malato e alla sua famiglia nel luogo da loro scelto, garantendo qualità di vita e continuità assistenziale nel contesto familiare e affettivo del paziente.

Le modalità di accesso al servizio domiciliare sono descritte nella sezione 7.2 del presente documento.

### 5.1. Destinatari e territorio di competenza

Il servizio di assistenza domiciliare della Fondazione FARO ETS è destinato ai pazienti affetti da patologie inguaribili in rapida evoluzione residenti nei territori di competenza delle seguenti aziende sanitarie locali:

- ASL Città di Torino;
- ASL TO3;
- ASL TO4;
- ASL TO5.

#### Gratuità del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare è totalmente gratuito per il paziente e la sua famiglia, in attuazione dei principi sanciti dalla L. 38/2010 e grazie al contributo delle ASL di competenza territoriale, alla solidarietà di enti e fondazioni e alle donazioni dei sostenitori. Per informazioni sui territori coperti o per verificare l'eleggibilità al servizio, è possibile contattare il Centro Valutazione Richieste (CVR) della Fondazione FARO ETS (si veda la sezione 7.1 del presente documento).

### 5.2. Prestazioni incluse nel servizio domiciliare

Le prestazioni erogate nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare sono definite e pianificate nel Piano Assistenziale Individuale (PAI), elaborato dall'équipe multidisciplinare in condivisione con il paziente e la sua famiglia. Il PAI è periodicamente rivalutato in funzione dell'evoluzione clinica e dei bisogni emergenti.

Il servizio domiciliare include le seguenti prestazioni:

- Visite domiciliari periodiche del medico e dell'infermiere, secondo la frequenza definita nel Piano Assistenziale Individuale (PAI);
- Confronto e coordinamento tra le figure professionali della Fondazione FARO ETS, il medico di medicina generale, le équipe delle ASL di riferimento e il nucleo paziente/famiglia, al fine di garantire la continuità e la coerenza del percorso di cura;
- Reperibilità telefonica del medico e dell'infermiere per situazioni e visite supplementari in urgenza dalle ore 8:00 alle ore 20:00, tutti i giorni compresi i festivi; al di fuori di tale

fascia oraria (dalle ore 20:00 alle ore 8:00) è necessario contattare il numero di emergenza 112;

- Supporto di psicologo, fisioterapista e Operatore Socio-Sanitario (OSS); il servizio dell'OSS è disponibile per i pazienti residenti solo su specifici territori (si veda la sezione 4.5 del presente documento);
- Eventuale fornitura di ausili e supporti alla mobilità, in funzione delle esigenze cliniche e funzionali del paziente;
- Distribuzione di farmaci, disponibile esclusivamente per i pazienti residenti nel territorio dell'ASL Città di Torino e della ASL TO4;
- Eventuali consulenze specialistiche, attivate su valutazione dell'équipe curante in relazione ai bisogni clinici del paziente.

### Reperibilità notturna e festiva

La reperibilità della Fondazione FARO ETS è garantita dalle ore 8:00 alle ore 20:00, tutti i giorni compresi i festivi. Per urgenze nelle ore notturne (dalle ore 20:00 alle ore 8:00) è necessario contattare il Servizio di Emergenza Urgenza al numero 112.

Si raccomanda ai familiari di tenere sempre a disposizione i recapiti del servizio e di non esitare a contattare l'équipe per qualsiasi necessità clinica o assistenziale durante le ore di reperibilità.

Prestazione	Figura professionale	Disponibilità territoriale
Visite domiciliari periodiche	Medico, Infermiere	ASL Città di Torino, TO3, TO4, TO5
Coordinamento multiprofessionale	Tutta l'équipe	ASL Città di Torino, TO3, TO4, TO5
Reperibilità (8:00–20:00)	Medico, Infermiere	ASL Città di Torino, TO3, TO4, TO5
Supporto psicologico	Psicologo	ASL Città di Torino, TO3, TO4, TO5
Supporto fisioterapico	Fisioterapista	ASL Città di Torino, TO3, TO5
Supporto OSS	Operatore Socio-Sanitario	ASL Città di Torino, TO4, TO5
Fornitura farmaci	Volontario / Infermiere	ASL Città di Torino, TO4
Fornitura ausili e supporti mobilità	Équipe multidisciplinare	ASL Città di Torino, TO3, TO4, TO5
Consulenze specialistiche	Specialisti su valutazione équipe	ASL Città di Torino, TO3, TO4, TO5

## 6. L'assistenza residenziale in Hospice

Gli hospice della Fondazione FARO ETS sono strutture sanitarie residenziali specializzate nell'erogazione di cure palliative, progettate per garantire al malato e alla sua famiglia un ambiente accogliente, sicuro e dignitoso. In tali strutture viene definito e continuamente rimodulato un piano di cura specialistico, adattato alle esigenze cliniche, psicologiche e relazionali del paziente nel rispetto della sua volontà e della sua storia personale.

L'hospice è uno spazio di cura attiva in cui ogni giorno è valorizzato e in cui la qualità della vita del paziente e della sua famiglia costituisce la priorità assoluta di ogni intervento assistenziale. Le modalità di accesso all'assistenza in hospice sono descritte nella sezione 7.3 del presente documento.

## 6.1. Sedi e strutture

La Fondazione FARO ETS gestisce tre strutture hospice dislocate sul territorio metropolitano torinese e nella provincia di Torino, per un totale di 48 posti letto.

Hospice	Sede	Piano	Camere
Hospice FARO "Ida e Sergio Sugliano"	Presidio Sanitario Ospedale San Vito – Strada Comunale San Vito Revigliasco 34, Torino	Terzo piano	14
Hospice FARO "Ida Bocca"	Presidio Sanitario Ospedale San Vito – Strada Comunale San Vito Revigliasco 34, Torino	Secondo piano	20
Hospice FARO "Alfredo Cornaglia"	Ex Ospedale Umberto San Remigio – Via San Remigio 48, Carignano (TO)	Primo piano	14

## 6.2. Caratteristiche delle camere

Tutte le camere degli hospice della Fondazione FARO ETS sono singole e dotate di bagno interno privato, al fine di garantire la privacy del paziente e agevolare la presenza continuativa dei familiari. Le stanze possono essere personalizzate con oggetti cari al paziente, quali fotografie, libri, piante e altri elementi significativi, contribuendo a creare un ambiente familiare e confortevole.

Ciascuna camera è dotata delle seguenti attrezzature e dotazioni:

- Letto articolato con regolazione elettrica, per il comfort del paziente e la facilitazione delle manovre assistenziali;
- Poltrona letto per i familiari, per consentire la presenza notturna dei cari senza limitazioni;
- Armadio con appendiabiti;
- Cassaforte per la custodia di oggetti di valore;
- Frigobar;
- Televisione;
- Aria condizionata;
- Sistema di chiamata operatori, attivo in ogni momento;
- Ossigeno e aspirazione centralizzata.

### Animali domestici in hospice

In hospice è consentito portare animali domestici di piccola taglia, previo consulto con l'équipe curante, che valuterà la compatibilità con le condizioni cliniche del paziente e con il contesto di reparto. La presenza degli animali domestici è riconosciuta dalla Fondazione FARO ETS come elemento di benessere psico-emotivo per il paziente, in coerenza con i valori di accoglienza e centralità della persona che guidano l'assistenza.

### 6.3. Spazi comuni e servizi alla persona

Gli hospice della Fondazione FARO ETS sono dotati di spazi comuni progettati per rispondere ai bisogni di relazione, raccoglimento, svago e spiritualità del paziente e dei suoi familiari. I servizi disponibili comprendono attività terapeutiche e di supporto dedicate alle famiglie.

Tipologia	Spazi e servizi disponibili	Sede
Spazi comuni	Sala del silenzio	Torino e Carignano
Spazi comuni	Terrazze panoramiche	Torino
Spazi comuni	Giardino Sensoriale	Carignano
Spazi comuni	Soggiorno con biblioteca e tisaneria	Torino e Carignano
Spazi comuni	Angolo giochi per bambini	Torino e Carignano
Spazi comuni	Cucina per i familiari	Torino e Carignano
Spazi comuni	Distributori di bevande	Torino e Carignano
Spazi comuni	Connessione Wi-Fi	Torino e Carignano
Servizi alla persona	Trucco, cura dei capelli e delle unghie	Torino e Carignano
Attività per le famiglie	Arterapia	Torino e Carignano
Attività per le famiglie	Pet therapy	Torino e Carignano
Attività per le famiglie	Musicoterapia	Torino e Carignano
Assistenza spirituale	Spazi dedicati per ogni fede religiosa	Torino e Carignano

## 6.4. Orari delle camere ardenti

Le camere ardenti degli hospice della Fondazione FARO ETS sono disponibili nei seguenti orari:

- Sede di Torino – piano interrato del Presidio Sanitario Ospedale San Vito: ore 7:30–12:00 e ore 13:00–15:00, tutti i giorni;
- Sede di Carignano – piano terra dell'ex Ospedale Umberto San Remigio: ore 7:30–12:00 e ore 13:00–15:00, tutti i giorni.

### Richieste fuori orario

Per richieste relative alle camere ardenti al di fuori degli orari indicati, è possibile contattare il numero 011 630281, attivo 24 ore su 24. Il personale della Fondazione FARO ETS fornirà il necessario supporto e le indicazioni operative per la gestione della situazione.

## 6.5. Servizi alberghieri

Gli hospice della Fondazione FARO ETS garantiscono un servizio alberghiero completo, progettato per assicurare il comfort del paziente e dei familiari durante il periodo di ricovero. Il personale accoglie i pazienti all'ingresso e fornisce informazioni complete su tutti i servizi disponibili. Il servizio di ristorazione è articolato come segue:

- Colazione: ore 7:00–9:00;
- Pranzo: ore 12:00–13:00;
- Cena: ore 19:00–20:00.

### Personalizzazione del servizio di ristorazione

Il menù è personalizzabile in base a intolleranze alimentari, allergie e scelte religiose o culturali del paziente. Si invita a comunicare eventuali esigenze dietetiche specifiche al personale di reparto al momento dell'ingresso in hospice o in qualsiasi momento del ricovero.

Le pulizie delle camere vengono effettuate ogni mattino; la biancheria è sostituita ogni due giorni o su richiesta del paziente o dei familiari.

## 6.6. Organizzazione di reparto e Piano Assistenziale Individualizzato

All'ingresso in hospice, l'équipe multidisciplinare elabora il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), strumento centrale di pianificazione e governo del percorso di cura. Il PAI è redatto in condivisione con il paziente e la sua famiglia, nel rispetto della volontà e delle preferenze della persona assistita.

Il PAI è sottoposto a revisione sistematica con cadenza settimanale e viene aggiornato in occasione di ogni variazione clinica significativa, al fine di garantire la costante aderenza del piano di cura alle esigenze reali del paziente nelle diverse fasi del ricovero.

I tempi e le modalità di erogazione delle cure sono modulati sulle esigenze individuali del paziente, evitando ogni forma di standardizzazione che non tenga conto della specificità della situazione clinica e umana di ciascuna persona.

I familiari hanno la facoltà di essere presenti durante qualsiasi attività assistenziale, qualora il paziente lo desideri e le condizioni cliniche lo consentano, in attuazione del principio di centralità del malato e della sua famiglia che guida ogni azione della Fondazione FARO ETS (si veda la sezione 1.4 del presente documento).

### **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) – aggiornamento**

Il PAI viene redatto all'ingresso in hospice e rinnovato con cadenza settimanale o a ogni variazione clinica significativa. Il documento è elaborato dall'équipe multidisciplinare in condivisione con il paziente e i familiari, garantendo la partecipazione attiva di tutte le parti coinvolte nel percorso di cura.

Per informazioni sul contenuto e sulle modalità di elaborazione del PAI, è possibile rivolgersi al medico o all'infermiere referente di reparto.

## **7. Centro Valutazione Richieste (CVR) e accesso ai servizi**

Il Centro Valutazione Richieste (CVR) è la struttura operativa della Fondazione FARO ETS preposta al ricevimento e alla gestione delle richieste di assistenza, sia domiciliare sia residenziale in hospice. Il CVR rappresenta il punto di primo contatto tra la Fondazione FARO ETS e le famiglie, i pazienti e le realtà sanitarie invianti, svolgendo un ruolo fondamentale nella garanzia di accessibilità, appropriatezza e continuità dei percorsi di cura.

Le procedure di accesso ai servizi della Fondazione FARO ETS sono progettate per essere il più possibile semplici e agevoli per l'utente, nel rispetto del principio di partecipazione e del diritto di scelta enunciati nella sezione 3.1 del presente documento.

### **7.1. Funzioni e composizione del CVR**

Il CVR è collocato presso il Presidio Sanitario Ospedale San Vito, terzo piano, Strada Comunale San Vito Revigliasco 34, Torino. È composto da personale amministrativo e infermieristico specializzato, dedicato in modo esclusivo alla gestione del primo contatto con le famiglie, i pazienti e le strutture sanitarie invianti.

Il processo di gestione delle richieste si articola nelle seguenti fasi operative:

- Ricezione della richiesta: il CVR riceve le richieste di assistenza provenienti dai medici di medicina generale, dai presidi ospedalieri, dal Nucleo Operativo di Continuità Assistenziale (NOCC) o direttamente dalle famiglie, attraverso i canali di contatto disponibili.
- Valutazione telefonica strutturata: a seguito della ricezione della richiesta, il personale infermieristico del CVR effettua una prima valutazione telefonica strutturata rivolta al paziente, al caregiver principale o all'operatore sanitario inviante. Tale valutazione consente di raccogliere le informazioni cliniche e sociali essenziali per determinare l'appropriatezza della presa in carico e il setting assistenziale più adeguato.
- Gestione delle liste di attesa e programmazione: il CVR gestisce le liste di attesa per l'accesso ai servizi domiciliari e residenziali e provvede alla programmazione delle prime visite di presa in carico, garantendo la tempestività dell'intervento in funzione dell'urgenza clinica rilevata.

### **Sede del CVR**

Centro Valutazione Richieste (CVR) – Fondazione FARO ETS

Presidio Sanitario Ospedale San Vito – terzo piano

Strada Comunale San Vito Revigliasco 34, Torino

Per i recapiti telefonici e gli orari di contatto del CVR, si rimanda alla sezione 13.1 del presente documento e al sito istituzionale [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it).

## 7.2. Accesso ai servizi domiciliari

La procedura di accesso al servizio di assistenza domiciliare specialistica della Fondazione FARO ETS è semplice e non richiede alcuna azione diretta da parte del paziente o della famiglia presso gli uffici della Fondazione nella fase iniziale.

La procedura si articola come segue:

- Il paziente o il familiare contatta il proprio medico di medicina generale (medico di famiglia) e gli segnala il bisogno di assistenza palliativa domiciliare specialistica;
- Il medico di medicina generale invia all'ASL di competenza territoriale la richiesta di attivazione del servizio di assistenza domiciliare specialistica della Fondazione FARO ETS;
- A seguito della ricezione della richiesta da parte dell'ASL, la Fondazione FARO ETS provvede a contattare direttamente chi ha presentato la richiesta per avviare la procedura di valutazione e presa in carico tramite il CVR (si veda la sezione 7.1 del presente documento).

### Come attivare il servizio domiciliare

- Passo 1 – Contattare il proprio medico di medicina generale e richiedere l'attivazione del servizio di cure palliative domiciliari specialistiche della Fondazione FARO ETS.
- Passo 2 – Il medico di famiglia invia la richiesta all'ASL di competenza territoriale (ASL Città di Torino, TO3, TO4 o TO5).
- Passo 3 – La Fondazione FARO ETS riceve la segnalazione dall'unità di cure palliative dell'ASL e contatta direttamente il paziente o il familiare per la programmazione della prima visita per la presa in carico.

Il servizio è totalmente gratuito per il paziente e la sua famiglia.

## 7.3. Accesso all'assistenza in Hospice

La procedura di accesso all'assistenza residenziale in hospice varia in funzione della situazione in cui si trova il paziente al momento della richiesta. Sono previste due modalità principali:

- Paziente non ricoverato presso un presidio ospedaliero: è sufficiente contattare il proprio medico di medicina generale, il quale provvederà ad attivare la procedura di richiesta di ricovero in hospice attraverso i canali istituzionali previsti dall'ASL di competenza territoriale;
- Paziente già ricoverato presso un presidio ospedaliero: è necessario rivolgersi al medico di reparto di riferimento oppure al Nucleo Operativo di Continuità Assistenziale (NOCC) della struttura ospedaliera, che provvede a inviare la richiesta di trasferimento in hospice all'ASL di competenza territoriale.

### Come accedere all'hospice

- Paziente a domicilio → Medico di medicina generale → ASL di competenza → Fondazione FARO ETS (CVR).
- Paziente in ospedale → Medico di reparto o NOCC → ASL di competenza → Fondazione FARO ETS (CVR).

In entrambi i casi, il CVR della Fondazione FARO ETS provvederà a contattare il paziente o i familiari per la valutazione e la programmazione del ricovero. Per ulteriori informazioni è possibile contattare direttamente il CVR ai recapiti indicati nella sezione 13.1 del presente documento.

## 8. Interruzione dei servizi assistenziali

L'interruzione dei servizi assistenziali erogati dalla Fondazione FARO ETS può avvenire in modo momentaneo o definitivo, al verificarsi di specifiche condizioni legate alla volontà del paziente o all'evoluzione del quadro clinico. In ogni caso, la Fondazione FARO ETS garantisce al paziente e alla sua famiglia il necessario supporto nella gestione della transizione verso soluzioni assistenziali alternative, nel rispetto della dignità della persona e del principio di continuità delle cure.

### 8.1. Condizioni di interruzione

L'interruzione momentanea o definitiva dei servizi assistenziali della Fondazione FARO ETS può verificarsi nelle seguenti condizioni:

- Su richiesta volontaria del paziente o dei suoi familiari, nell'esercizio del diritto di autodeterminazione e di libera scelta del percorso di cura, in conformità con i principi enunciati nella sezione 3.1 del presente documento;
- Al verificarsi di condizioni cliniche non più compatibili con il percorso di cura specialistico della Fondazione FARO ETS, valutate dall'équipe multidisciplinare sulla base di criteri di appropriatezza assistenziale.

### 8.2. Supporto alla transizione e dimissioni protette

In caso di interruzione dei servizi assistenziali, l'équipe multidisciplinare della Fondazione FARO ETS si rende disponibile a supportare il paziente e la sua famiglia nella individuazione e nella scelta di una soluzione assistenziale alternativa adeguata alle esigenze cliniche e sociali della persona.

Quando le condizioni lo rendono possibile e opportuno, la transizione avviene attraverso il processo di dimissioni protette, definito come il passaggio programmato e concordato di un paziente da un setting assistenziale a un altro. Tale processo si svolge in accordo con il paziente e la sua famiglia e prevede un coordinamento strutturato tra il medico curante della Fondazione FARO ETS e i servizi sanitari e socioassistenziali del territorio, al fine di garantire la continuità delle cure e di evitare discontinuità nel percorso di presa in carico.

#### Dimissioni protette – definizione operativa

Le dimissioni protette rappresentano il passaggio programmato e concordato di un paziente da un setting assistenziale a un altro (es. da hospice a domicilio, da domicilio a struttura residenziale).

Il processo è pianificato dall'équipe multidisciplinare in accordo con il paziente, i familiari e i servizi sanitari e socioassistenziali del territorio ricevente. L'obiettivo è garantire la continuità e la coerenza del percorso di cura, evitando ogni forma di abbandono assistenziale al momento della transizione.

Per informazioni sulle modalità operative delle dimissioni protette, è possibile rivolgersi al medico o all'infermiere referente dell'équipe curante.

## 9. Assistenza post-ricovero

La Fondazione FARO ETS riconosce che il bisogno di supporto non si esaurisce con la conclusione del percorso di cura del paziente, ma si estende al periodo successivo, in cui i familiari e le persone care si trovano ad affrontare il processo di elaborazione del lutto e le conseguenze sociali, psicologiche ed economiche della perdita.

Per rispondere a tali bisogni, la Fondazione FARO ETS mette a disposizione servizi dedicati, completamente gratuiti e attivabili su richiesta, che garantiscono continuità nella relazione di cura e supporto concreto alle famiglie anche dopo la conclusione dell'assistenza. Tali servizi sono erogati da professionisti specializzati e rappresentano una componente qualificante del modello assistenziale globale della Fondazione FARO ETS.

### 9.1. FARO dopo – Servizio di supporto al lutto

"FARO dopo" è il servizio della Fondazione FARO ETS dedicato al supporto delle persone in lutto dopo la perdita di un familiare o di una persona cara assistita dalla Fondazione. Il servizio nasce dalla consapevolezza che il lutto è un processo articolato e individuale, che può generare isolamento, solitudine e disagio psicologico, e che richiede spazi di ascolto, condivisione e accompagnamento professionale.

"FARO dopo" si propone come uno spazio di ascolto e condivisione orientato a contrastare l'isolamento e la solitudine delle persone in lutto, offrendo un contesto accogliente e privo di giudizio in cui elaborare la perdita con il supporto di professionisti e di altri individui che vivono esperienze simili.

Le attività principali del servizio "FARO dopo" sono:

- Centri di ascolto individuali, per offrire uno spazio riservato di confronto con uno psicologo esperto in cure palliative e nel processo di lutto;
- Gruppi di sostegno, in cui le persone in lutto possono condividere la propria esperienza e ricevere supporto reciproco all'interno di un contesto guidato da un professionista;
- Supporto psicologico individuale e percorsi di psicoterapia, attivabili in funzione del bisogno specifico della persona;
- Attività collettive, finalizzate alla ricostruzione di relazioni sociali e al reinserimento nella vita quotidiana.

#### Come accedere a FARO dopo

Il servizio "FARO dopo" è completamente gratuito e attivabile su richiesta da parte dei familiari o delle persone care del paziente assistito dalla Fondazione FARO ETS.

Per informazioni e per richiedere l'attivazione del servizio, è possibile contattare la Fondazione FARO ETS attraverso i recapiti indicati nella sezione 13.1 del presente documento o consultare il sito istituzionale [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it).

## 9.2. Progetto Protezione Famiglia (PPF)

Il Progetto Protezione Famiglia (PPF) è stato avviato dalla Fondazione FARO ETS nel 2002 con l'obiettivo di offrire risposte concrete e strutturate ai bisogni delle famiglie più fragili che si trovano ad affrontare la malattia inguaribile e le sue conseguenze.

Il PPF si rivolge ai nuclei familiari caratterizzati da elementi di fragilità e vulnerabilità di natura socioeconomica, psicologica, relazionale o culturale, costruendo intorno a essi una rete integrata di supporto assistenziale, psicologico e sociale. L'attivazione del PPF avviene su valutazione dell'équipe multidisciplinare, che identifica i nuclei familiari in condizione di bisogno nel corso del percorso di cura.

Le risorse professionali coinvolte nel PPF comprendono:

- Psicologi specializzati in psiconcologia e nel supporto alle famiglie fragili;
- Assistenti sociali, per l'orientamento ai servizi territoriali e il supporto nelle pratiche previdenziali e assistenziali;
- Assistenti familiari, per il supporto operativo nelle attività quotidiane del nucleo familiare;
- Educatori, per il supporto ai minori presenti nel nucleo familiare durante il periodo della malattia e del lutto;
- Volontari della Fondazione FARO ETS, formati per operare in contesti di fragilità;
- Neuropsichiatra infantile, per il supporto specialistico ai bambini e agli adolescenti coinvolti nel percorso di malattia del familiare;
- Avvocato esperto in diritto di famiglia, per l'assistenza legale in merito a questioni connesse alla situazione familiare.

### Come accedere al Progetto Protezione Famiglia (PPF)

Il PPF è completamente gratuito e viene attivato su segnalazione dell'équipe multidisciplinare della Fondazione FARO ETS, che identifica i nuclei familiari in condizione di fragilità e vulnerabilità nel corso del percorso di cura. Le famiglie che ritengono di necessitare del supporto del PPF possono segnalare la propria situazione all'équipe curante o all'assistente sociale della Fondazione FARO ETS in qualsiasi momento del percorso assistenziale. Per ulteriori informazioni è possibile contattare la Fondazione FARO ETS attraverso i recapiti indicati nella sezione 13.1 del presente documento.

Il successo del PPF, progetto originario della Fondazione FARO ETS, ne ha portato l'acquisizione da parte della Rete Oncologica del Piemonte e della Valle d'Aosta e la diffusione su tutto il territorio regionale come *Progetto Protezione Famiglie Fragili (PPFF)*.

## 10. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e gestione dei reclami

---

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Fondazione FARO ETS è la struttura preposta a facilitare la comunicazione tra l'organizzazione, l'utenza e la cittadinanza, garantendo trasparenza, accessibilità e partecipazione nel rispetto dei principi enunciati nella sezione 3.1 del presente documento.

L'URP costituisce il canale istituzionale attraverso cui i pazienti, i familiari e i cittadini possono esprimere la propria valutazione sui servizi ricevuti, segnalare criticità, avanzare proposte di miglioramento o manifestare apprezzamento per le prestazioni erogate. Le segnalazioni ricevute rappresentano per la Fondazione FARO ETS uno strumento prezioso di ascolto dell'utenza e di

orientamento del processo di miglioramento continuo della qualità, in coerenza con i principi del Sistema di Gestione per la Qualità (si veda MGQ-SGQ-001 – Manuale di Gestione per la Qualità).

### 10.1. Sede, funzioni e composizione dell'URP

L'URP è collocato presso il secondo piano del Presidio Sanitario Ospedale San Vito, Strada Comunale San Vito Revigliasco 34, Torino.

L'URP svolge le seguenti funzioni principali:

- Ricezione e gestione delle segnalazioni di suggerimenti, rilievi, reclami ed elogi da parte degli utenti e dei loro familiari;
- Facilitazione della comunicazione tra la struttura, l'utenza e la cittadinanza, garantendo accessibilità e chiarezza delle informazioni;
- Trasmissione delle segnalazioni ricevute alle funzioni organizzative competenti, per l'analisi delle cause e la definizione delle azioni correttive o di miglioramento;
- Monitoraggio e rendicontazione delle segnalazioni ricevute, a supporto del processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati;
- Garanzia della riservatezza dei dati personali degli utenti che presentano segnalazioni, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale applicabile (si veda la sezione 3.2 del presente documento).

#### Sede dell'URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – Fondazione FARO ETS

Presidio Sanitario Ospedale San Vito – secondo piano

Strada Comunale San Vito Revigliasco 34, Torino

Per i recapiti telefonici e gli orari di apertura dell'URP, si rimanda alla sezione 13.1 del presente documento e al sito istituzionale [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it).

### 10.2. Modalità di presentazione delle segnalazioni

Gli utenti e i loro familiari possono presentare segnalazioni di suggerimenti, rilievi, reclami ed elogi attraverso le seguenti modalità:

- Modulo cartaceo: disponibile presso le sedi della Fondazione FARO ETS. Il modulo compilato può essere consegnato direttamente all'URP o inviato per posta;
- Modulo online: disponibile sul sito istituzionale della Fondazione FARO ETS all'indirizzo [www.fondazionefaro.it/customer](http://www.fondazionefaro.it/customer), accessibile in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo.

#### Presentazione delle segnalazioni – riepilogo

- Modulo cartaceo: ritirabile presso l'URP (Presidio San Vito, secondo piano) o presso le sedi della Fondazione FARO ETS.
- Modulo online: [www.fondazionefaro.it/customer](http://www.fondazionefaro.it/customer)

La Fondazione FARO ETS garantisce la riservatezza di tutte le informazioni fornite dall'utente nella segnalazione, nel pieno rispetto del GDPR (Reg. UE 2016/679) e fornisce risposta scritta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

### 10.3. Gestione dei reclami e tempi di risposta

La Fondazione FARO ETS garantisce la trattazione di ogni reclamo ricevuto con tempestività, imparzialità e riservatezza. Il processo di gestione dei reclami si articola come segue:

- ricezione e registrazione: ogni segnalazione ricevuta viene registrata dall'URP con attribuzione di un codice identificativo e di una data di protocollo, che costituisce il termine di decorrenza per il calcolo dei tempi di risposta.
- analisi e istruttoria: la segnalazione viene trasmessa alla funzione organizzativa competente per l'analisi delle cause e la valutazione della fondatezza del reclamo, in raccordo con il Responsabile Qualità e, ove pertinente, con il Risk Manager clinico-assistenziale.
- risposta all'utente: l'URP fornisce risposta scritta all'utente entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, comunicando l'esito dell'istruttoria e le eventuali azioni intraprese o programmate.

In caso di eventi avversi o near miss correlati alle segnalazioni ricevute, la gestione è condotta in conformità con quanto previsto dalla procedura di Risk Management Clinico-Assistenziale (si veda PRC-RM-001 – Procedura di Risk Management Clinico-Assistenziale) e nel rispetto degli obblighi di trasparenza verso il paziente e i familiari stabiliti dalla L. 24/2017 (si veda la sezione 11.2 del presente documento).

#### Tempi di risposta e riferimenti normativi

L'URP garantisce risposta scritta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

La gestione degli eventi avversi è disciplinata da PRC-RM-001 Rev. 00 – Procedura di Risk Management Clinico-Assistenziale.

In caso di evento avverso, si applicano altresì le disposizioni della L. 24/2017 (Legge Gelli-Bianco) in materia di trasparenza e informazione al paziente (si veda la sezione 11.2 del presente documento).

La riservatezza dei dati personali degli utenti è garantita in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e alla normativa nazionale di attuazione (si veda la sezione 3.2 del presente documento).

Fase	Attività	Responsabile	Tempi
Ricezione	Registrazione della segnalazione con codice identificativo e data di protocollo	URP	Immediata
Istruttoria	Analisi delle cause e valutazione della fondatezza del reclamo	URP – Funzione competente – Responsabile Qualità	Entro 20 giorni dalla ricezione
Risposta	Comunicazione scritta all'utente dell'esito dell'istruttoria e delle azioni intraprese	URP	Entro 30 giorni dalla presentazione

Azioni di miglioramento	Definizione e attuazione di azioni correttive o di miglioramento, ove applicabile	Funzione competente – Responsabile Qualità	Secondo il piano di miglioramento SGQ
-------------------------	---	--	---------------------------------------

## 11. Sicurezza delle cure e diritti del paziente

La Fondazione FARO ETS riconosce la sicurezza delle cure come valore fondamentale e componente irrinunciabile della qualità dell'assistenza erogata. In conformità con la Legge 8 marzo 2017, n. 24 (Legge Gelli-Bianco) recante «Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie», la Fondazione FARO ETS garantisce ai pazienti e alle loro famiglie i diritti di seguito illustrati.

La gestione del rischio clinico-assistenziale è disciplinata in modo sistematico nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità della Fondazione FARO ETS. Per la descrizione dettagliata della metodologia adottata, delle responsabilità e dei processi operativi si rimanda a PRC-RM-001 – Procedura di Risk Management Clinico-Assistenziale e a MGQ-SGQ-001 – Manuale di Gestione per la Qualità, Cap. 6.1.

### 11.1. Diritto di accesso alla documentazione sanitaria

Il paziente e i suoi familiari o rappresentanti legali hanno il diritto di accedere alla documentazione sanitaria che li riguarda, in conformità con quanto previsto dall'art. 4 della L. 24/2017 e dalla normativa vigente in materia di accesso agli atti e di protezione dei dati personali (Reg. UE 2016/679 – GDPR).

La Fondazione FARO ETS garantisce il rilascio della documentazione sanitaria richiesta nei termini previsti dalla normativa applicabile, assicurando la completezza, la leggibilità e l'integrità dei documenti forniti.

La documentazione sanitaria comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) per i pazienti assistiti a casa e in hospice, nella versione vigente e nelle versioni precedenti;
- Le cartelle cliniche e infermieristiche relative al percorso di cura;
- I referti delle consulenze specialistiche effettuate nell'ambito del percorso assistenziale;
- Ogni altro documento sanitario prodotto nell'ambito dell'assistenza erogata dalla Fondazione FARO ETS.

#### Come richiedere la documentazione sanitaria

Le richieste di accesso alla documentazione sanitaria devono essere presentate al CVR della Fondazione FARO ETS o al personale di reparto di riferimento.

La richiesta può essere presentata dal paziente, dai familiari o dal rappresentante legale, con allegata copia di un documento di identità in corso di validità. Il rilascio della documentazione avviene nei termini previsti dall'art. 4 della L. 24/2017 e dalla normativa vigente in materia di accesso agli atti. Per informazioni sui tempi e sulle modalità di rilascio, contattare l'URP ai recapiti indicati nella sezione 13.1 del presente documento.

## 11.2. Trasparenza in caso di evento avverso

In caso di evento avverso verificatosi nel corso del percorso di cura, la Fondazione FARO ETS si impegna a informare tempestivamente il paziente e i familiari in modo chiaro, completo e comprensibile, nel rispetto della dignità della persona e dei valori che guidano l'assistenza (si veda la sezione 1.4 del presente documento).

L'obbligo di trasparenza nei confronti del paziente e dei familiari in caso di evento avverso è sancito dalla L. 24/2017 e costituisce un principio etico irrinunciabile per la Fondazione FARO ETS, indipendentemente dalle implicazioni di natura medico-legale o assicurativa.

La gestione degli eventi avversi e dei near miss è condotta in conformità con la metodologia di Risk Management Clinico-Assistenziale adottata dalla Fondazione FARO ETS, basata sulla Risk-Chance Analysis (matrice PxC 4x4, IEC 31010), come definita nel Cap. 6.1 di MGQ-SGQ-001 e dettagliata in PRC-RM-001 – Procedura di Risk Management Clinico-Assistenziale.

Il processo di gestione della comunicazione in caso di evento avverso prevede:

- Informazione tempestiva al paziente e ai familiari da parte del medico responsabile del percorso di cura, non appena le circostanze lo consentano;
- Comunicazione chiara e comprensibile della natura dell'evento, delle sue cause, delle conseguenze per il paziente e delle azioni intraprese o programmate per la gestione delle conseguenze e per la prevenzione del ripetersi dell'evento;
- Supporto psicologico al paziente e ai familiari, attivato dall'équipe multidisciplinare in funzione del bisogno espresso;
- Documentazione dell'evento e della comunicazione effettuata nella cartella clinica del paziente, in conformità con le disposizioni della L. 24/2017 e di PRC-RM-001.

### Riferimenti normativi e documentali – Gestione degli eventi avversi

L. 8 marzo 2017, n. 24 – Legge Gelli-Bianco – Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e responsabilità professionale.

PRC-RM-001 Rev. 00 – Procedura di Risk Management Clinico-Assistenziale: disciplina la metodologia di identificazione, valutazione e gestione del rischio clinico (Risk-Chance Analysis, matrice PxC 4x4, IEC 31010).

MGQ-SGQ-001 Rev. 07 – Manuale di Gestione per la Qualità, Cap. 6.1: definisce il quadro metodologico del risk management nell'ambito del SGQ della Fondazione FARO ETS.

## 11.3. Pubblicazione dei dati sui risarcimenti

In ottemperanza all'art. 4 della L. 24/2017 e alle disposizioni del D.M. 232/2023 recante «Regolamento recante la disciplina dei requisiti minimi delle polizze assicurative per le strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private e per gli esercenti le professioni sanitarie», la Fondazione FARO ETS pubblica annualmente sul proprio sito istituzionale i dati relativi ai risarcimenti liquidati nell'ultimo quinquennio.

La pubblicazione dei dati avviene entro il 31 marzo di ogni anno e comprende le informazioni previste dalla normativa vigente in materia di trasparenza delle strutture sanitarie, con riferimento al quinquennio precedente alla data di pubblicazione.

Tali dati sono liberamente consultabili sul sito istituzionale della Fondazione FARO ETS all'indirizzo [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it), nella sezione dedicata alla trasparenza e alla qualità.

#### **Pubblicazione annuale dati sui risarcimenti – scadenze e riferimenti**

- Scadenza di pubblicazione: entro il 31 marzo di ogni anno.
- Periodo di riferimento: ultimo quinquennio.
- Fonte normativa: art. 4 L. 24/2017 (Legge Gelli-Bianco) e D.M. 232/2023.

Dove consultare i dati: sito istituzionale [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it) – sezione Trasparenza e Qualità.

<b>Adempimento</b>	<b>Fonte normativa</b>	<b>Scadenza</b>	<b>Canale di pubblicazione</b>
Pubblicazione dati risarcimenti liquidati nell'ultimo quinquennio	Art. 4 L. 24/2017; D.M. 232/2023	Entro il 31 marzo di ogni anno	Sito istituzionale <a href="http://www.fondazionefaro.it">www.fondazionefaro.it</a> – sezione Trasparenza e Qualità
Informazione al paziente in caso di evento avverso	L. 24/2017; PRC-RM-001	Tempestiva, non appena le circostanze lo consentano	Comunicazione diretta da parte del medico responsabile
Rilascio documentazione sanitaria su richiesta	Art. 4 L. 24/2017; Reg. UE 2016/679 (GDPR)	Nei termini previsti dalla normativa vigente	CVR

## 12. Indicatori di qualità

La Fondazione FARO ETS monitora sistematicamente la qualità dei propri servizi attraverso un sistema strutturato di indicatori, definiti nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità e sottoposti a rilevazione e analisi periodica. Il monitoraggio degli indicatori di qualità costituisce uno strumento fondamentale per la valutazione delle prestazioni erogate, per l'identificazione di aree di miglioramento e per la rendicontazione trasparente dei risultati raggiunti nei confronti dell'utenza e degli stakeholder istituzionali.

Il sistema di indicatori di qualità della Fondazione FARO ETS è definito e gestito in conformità con i requisiti del Cap. 9 di MGQ-SGQ-001 – Manuale di Gestione per la Qualità, che disciplina le attività di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione delle prestazioni nell'ambito del SGQ certificato ISO 9001:2015.

### 12.1. Sistema di monitoraggio e indicatori – dati anno 2025

Gli indicatori di qualità rilevati dalla Fondazione FARO ETS coprono le principali dimensioni della qualità assistenziale: accessibilità, continuità, appropriatezza, soddisfazione dell'utenza e sicurezza delle cure. I dati di seguito riportati si riferiscono all'anno 2025 e sono stati rilevati nell'ambito del ciclo di monitoraggio annuale previsto dal SGQ.

I dati aggiornati relativi agli anni successivi sono pubblicati sul sito istituzionale della Fondazione FARO ETS all'indirizzo [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it), nella sezione dedicata alla qualità e alla trasparenza.

Indicatore	Dimensione della qualità	Valore rilevato (2025)	Standard/ Obiettivo	Fonte dati
Tempo medio tra la ricezione della richiesta e la prima visita domiciliare	Accessibilità	4	<= 5 giorni	CVR – Registro prese in carico
Percentuale di pazienti con PAI redatto entro 24 ore dall'ingresso in hospice	Appropriatezza	100%	99%	Direzione Controllo di Gestione - Cartelle cliniche hospice
Percentuale di reclami con risposta entro 30 giorni	Accessibilità	100%	99%	Ufficio Qualità
Tasso di occupazione dei posti letto hospice	Efficienza	99%	85%	Direzione Controllo di Gestione – Elenco ricoveri hospice

### 12.2. Revisione periodica della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica, in coerenza con il ciclo di miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità della Fondazione FARO ETS, certificato ISO 9001:2015, e in funzione dell'evoluzione del contesto normativo, organizzativo e assistenziale di riferimento.

Le revisioni del documento sono approvate dal Direttore Generale della Fondazione FARO ETS e registrate nella tabella delle revisioni riportata in copertina del presente documento. Le versioni

aggiornate sono rese disponibili presso le sedi della Fondazione FARO ETS e pubblicate sul sito istituzionale [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it).

Per informazioni aggiornate sui servizi erogati, sugli indicatori di qualità e su ogni altro aspetto disciplinato dalla presente Carta dei Servizi, si invita a consultare il sito istituzionale [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it) o a contattare direttamente il personale della Fondazione FARO ETS attraverso i recapiti indicati nella sezione 13.1 del presente documento.

### **Aggiornamento e disponibilità della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente in conformità con il ciclo di revisione del SGQ (si veda MGQ-SGQ-001 Rev. 07, Cap. 9). La versione vigente è sempre disponibile sul sito istituzionale [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it) e presso le sedi della Fondazione FARO ETS.

Per segnalare inesattezze, proporre integrazioni o richiedere chiarimenti sui contenuti del presente documento, è possibile contattare l'URP della Fondazione FARO ETS (si veda la sezione 10.1) o il Responsabile Qualità.

## **13. Sedi, contatti e modalità di sostegno**

---

La presente sezione riporta i riferimenti completi delle sedi operative della Fondazione FARO ETS e illustra le modalità attraverso cui cittadini, enti e aziende possono sostenere concretamente l'attività della Fondazione, contribuendo a garantire la gratuità e la continuità dei servizi di cure palliative specialistiche offerti ai pazienti e alle loro famiglie.

### **Perché sostenere la Fondazione FARO ETS**

Ogni contributo, di qualsiasi entità, concorre direttamente a garantire la gratuità e la continuità delle cure palliative specialistiche erogate dalla Fondazione FARO ETS a pazienti e famiglie in un momento di grande fragilità.

Le donazioni effettuate a favore di Enti del Terzo Settore iscritti al RUNTS, come la Fondazione FARO ETS, possono beneficiare di detrazioni o deduzioni fiscali nei limiti e secondo le modalità previsti dalla normativa vigente. Si consiglia di verificare le condizioni applicabili con il proprio consulente fiscale o CAF.

Per informazioni su lasciti testamentari, sponsorizzazioni aziendali o altre forme di sostegno strutturato, contattare l'Ufficio Donatori della Fondazione FARO ETS scrivendo a [donatori@fondazionefaro.it](mailto:donatori@fondazionefaro.it) o consultare il sito [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it).

### 13.1. Sedi e contatti

Di seguito sono riportati i riferimenti delle sedi della Fondazione FARO ETS, comprensivi degli indirizzi e dei principali recapiti per contattare i servizi.

Sede	Indirizzo	Telefono	E-mail	Orari
Sede legale	Via Morgari 12, Torino	011 888272	info @fondazionefaro.it	Lunedì–venerdì 9:00–17:00
Hospice FARO "Ida e Sergio Sugliano" – terzo piano	Presidio Sanitario Ospedale San Vito, Strada Comunale San Vito Revigliasco 34, Torino	011630281	hospice @fondazionefaro.it	Attivo 24 ore su 24
Hospice FARO "Ida Bocca" – secondo piano				
Centro Valutazioni Richieste	Presidio Sanitario Ospedale San Vito, Strada Comunale San Vito Revigliasco 34, Torino		cvr @fondazionefaro.it	Lunedì–giovedì 8:00–16:30 Venerdì 8:00–15:30
URP	Presidio Sanitario Ospedale San Vito, Strada Comunale San Vito Revigliasco 34, Torino		urp @fondazionefaro.it	Lunedì–venerdì 8:00–15:30
Hospice FARO "Alfredo Cornaglia" – primo piano	Ex Ospedale Umbertino San Remigio, Via San Remigio 48, Carignano (TO)		hospice @fondazionefaro.it	Attivo 24 ore su 24
Reperibilità camere ardenti (fuori orario)	Tutte le sedi			Attivo 24 ore su 24
CASA FARO	Via Botero 16 Torino	01118752562	casafaro @fondazionefaro.it	
FARO Lanzo	Via Giacomo Matteotti 8 10074 Lanzo Torinese (TO)	335373580	farolanzo @fondazionefaro.it	Lunedì 16-18

FARO SAMCO	Piazza d'Armi 12 (ex-foro Boario), Chivasso (TO)	0119102430 3777040492	segreteria.farosamco @fondazionefaro.it	Lunedì-venerdì 9.00 – 13.00/ 14.00-18.00
Sito internet	www.fondazionefaro.it			Accessibile 24 ore su 24
Modulo segnalazioni	www.fondazionefaro.it/customer			Accessibile 24 ore su 24

### 13.2. Come sostenere la Fondazione FARO ETS

Il servizio della Fondazione FARO ETS è totalmente gratuito per i malati e le loro famiglie. Questo è possibile grazie al contributo delle Aziende Sanitarie Locali convenzionate, alla solidarietà di enti, fondazioni e aziende, e alle donazioni e ai lasciti dei sostenitori privati. Chiunque desideri contribuire alla missione della Fondazione FARO ETS può farlo attraverso le seguenti modalità, tutte semplici e accessibili:

Modalità	Descrizione	Riferimenti e istruzioni operative
<b>5×1000</b>	Destinare il 5×1000 dell'IRPEF alla Fondazione FARO ETS non ha alcun costo per il contribuente: non riduce il rimborso fiscale né aumenta le imposte dovute. È sufficiente indicare il codice fiscale della Fondazione nella propria dichiarazione dei redditi.	Nella dichiarazione dei redditi (Modello 730 o Modello Redditi PF), firmare nella sezione dedicata al sostegno degli Enti del Terzo Settore e inserire il codice fiscale: 97510450014
<b>Donazione libera – Conto Corrente Postale</b>	È possibile effettuare un versamento tramite bollettino postale intestato alla Fondazione FARO ETS	C/C Postale n. 33651100 – intestato a Fondazione FARO ETS
<b>Donazione libera – Bonifico bancario Unicredit</b>	È possibile effettuare una donazione tramite bonifico bancario sul conto Unicredit della Fondazione FARO ETS	IBAN: IT98W020080113300011004891 4 – Unicredit Banca
<b>Online</b>	È possibile effettuare donazioni tramite pagamenti digitali direttamente sul sito della Fondazione FARO ETS	dona.fondazionefaro.it
<b>Donazione di persona</b>	È possibile effettuare una donazione recandosi direttamente presso le sedi della Fondazione FARO ETS negli orari di apertura al pubblico. Ricordiamo che eventuali donazioni in denaro contante non possono essere portate in deduzione nella denuncia dei redditi.	
<b>Lasciti testamentari</b>	È possibile sostenere la Fondazione FARO ETS attraverso un lascito testamentario. Per maggiori informazioni è attivo uno sportello dedicato prenotabile tramite e-mail.	lasciti@fondazionefaro.it

## 14. Storico delle revisioni

Rev.	Data	Descrizione modifiche
00	2015	Prima emissione
01	2019	Aggiornamento contenuti e struttura
02	2023	Aggiornamento indicatori di qualità (dati 2022) e riferimenti normativi
03	12/06/2026	Aggiornamento documento

*La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica in coerenza con il ciclo di miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità della Fondazione FARO ETS, certificato ISO 9001:2015. Per informazioni aggiornate si invita a consultare il sito istituzionale [www.fondazionefaro.it](http://www.fondazionefaro.it) o a contattare direttamente il personale della Fondazione FARO ETS. Il documento è di proprietà della Fondazione FARO ETS; la riproduzione parziale o totale è consentita previa autorizzazione scritta.*