



Via Valassina n. 36 22021 BELLAGIO (CO) Italia tel./fax +39 031 950284 e-mail: grecodevecchi@libero.it

# CARTA DEI SERVIZI



**Residenza Sanitaria  
Assistenziale**  
della  
**Fondazione “Greco – De Vecchi”**  
o.n.l.u.s.

**Via Valassina 36 – 22021 Bellagio (CO)**



## **INDICE**

- 3      Presentazione - Finalità e Obiettivi Generali**
- 4      La struttura**
- 5      La Carta dei diritti dell' anziano ed il Codice deontologico dell'operatore sanitario e assistenziale**
- 6      Le risorse umane**
- 7      Il Piano assistenziale individuale**
- 8      I servizi erogati:  
servizi generali  
prestazioni assistenziali**
- 13     Modalità d'accesso**
- 14     Giornata tipo e visite dei parenti**
- 15     Informazioni utili**
- 16     Dove siamo**

### **Allegati:**

- A "Retta mensile".**
- B " Carta dei diritti della persona anziana".**
- C "A chi rivolgersi ".**
- D "Diritto alla Privacy".**
- E "Modulo contrattuale".**
- F "Menù tipo".**
- G "Amministratore di Sostegno"**
- H "Scheda di Segnalazione"**
- I "Questionario di Gradimento"**



## PRESENTAZIONE

Egregio Signore, gentile Signora,

Attraverso la Carta dei Servizi, la Fondazione "Greco - De Vecchi" o.n.l.u.s. intende presentare la propria RSA (Residenza Sanitario Assistenziale), sita in Bellagio (CO) e destinata all'accoglienza di persone anziane.

Oltre ad illustrare l'attività socio-sanitaria al servizio degli ospiti e dei loro familiari, la Carta dei Servizi, realizzata con il coinvolgimento delle diverse figure professionali che operano nella struttura, rappresenta un'occasione per riflettere sulla qualità delle prestazioni erogate, che speriamo di poter migliorare anche grazie ai suggerimenti che chiunque potrà fornirci.

E' importante che il rapporto fra RSA, anziani e familiari sia impostato sul rispetto, la fiducia, la trasparenza, l'onestà e su un dialogo sempre aperto e costruttivo.

La nostra Carta dei Servizi vuole essere il punto di partenza sul quale fondare questa collaborazione, sperando nella fattiva partecipazione di tutti coloro che come noi hanno a cuore le esigenze, anche morali e umane, delle persone che sempre più spesso raggiungono un'età molto avanzata, con le correlate problematiche psicologiche, sanitarie ed assistenziali.

Auguro a tutti una buona lettura ed a coloro che dovessero scegliere la nostra RSA il più cordiale benvenuto.

Bellagio, 30 Aprile 2018

Il Presidente  
Dott. Angelo Barindelli



## FINALITA' E OBIETTIVI GENERALI

La RSA della Fondazione "Greco -De Vecchi" o.n.l.u.s. si propone l'obiettivo di offrire ospitalità ed assistenza socio-sanitaria alle persone anziane, non più in grado di permanere presso la propria abitazione.

E' abilitata e autorizzata al funzionamento presso la Regione Lombardia per n° 86 posti letto, di cui 70 posti letto contrattualizzati (posti letto accreditati e a contratto) e 16 posti letto solventi (posti letto accreditati).

La RSA offre la possibilità di una permanenza di tipo continuativo oppure di tipo temporaneo (minimo un mese) rivolta all'anziano autosufficiente o non.

La Direzione, nella ricerca di una sempre più elevata qualità del Servizio offerto, individua i seguenti elementi come obiettivi e strategie della propria azione:

- L'anziano fragile: i suoi bisogni ed i suoi desideri "al centro" delle attenzioni dell'operare quotidiano.
- La famiglia: ambito affettivo fondamentale ed aiuto prezioso per la permanenza serena dell'anziano presso la RSA.
- L'integrazione con il territorio e con la comunità locale: elemento imprescindibile per far vivere e far sentire gli anziani realmente a "casa propria" e nel proprio ambiente.
- L'efficacia e l'economicità nella gestione amministrativa delle risorse: segno di sensibilità verso le risorse dell'anziano, con attenzione particolare ad assicurare un servizio di buon livello ad un costo adeguato.

## LA STRUTTURA

La RSA è situata in Bellagio (CO) via Valassina 36, a 300 metri dal Borgo storico di Bellagio, facilmente raggiungibile a piedi anche dagli ospiti.

Ricostruita integralmente nel periodo 2005 - 2009, la RSA si sviluppa su 5 livelli e presenta standard qualitativi di assoluto livello, con sistemazioni in camera doppia o singola.

Il contesto ambientale è di grande bellezza e tranquillità, la RSA è circondata da un ampio e soleggiato giardino con vista lago, aiuole e cespugli fioriti.

L'organizzazione funzionale degli spazi è la seguente:

- al Piano Terra sono situati la Reception, gli Uffici Amministrativi, la Palestra, gli Ambulatori e la Cappella dedicata a Papa Giovanni XXIII, arricchita da affreschi e dipinti originali di Milan e Neven Zoricic;
- al Primo Piano si trovano, il Salone di Animazione, l'angolo bar, la Saletta per terapia occupazionale, la Sala convegni, la Cucina, il Guardaroba e la Lavanderia;
- il Secondo, il Terzo ed il Quarto Piano sono dedicati ai nuclei di degenza degli Ospiti; ad ogni livello sono collocati un ampio Salone di soggiorno pranzo, Infermeria, Studi medici, bagni assistiti (2 per piano), locali di servizio. Ogni camera dispone di servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza,



aria condizionata, radio, tv e telefono. Ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata operatore. Ogni ospite dispone di armadio con possibilità di serratura a chiave, dove riporre oggetti personali.

L'assegnazione delle camera è disposta dalla Direzione. Pur assicurando ogni attenzione finalizzata alla tutela degli oggetti personali degli ospiti, la Direzione non può rispondere di eventuali ammanchi di denaro o di oggetti di valore.

La RSA della Fondazione "Greco - De Vecchi" o.n.i.u.s. offre una permanenza di tipo continuativo e protetto all'anziano non autosufficiente o parzialmente non autosufficiente.

Si rimanda all'*Allegato A* per la retta mensile.

## **LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO ED IL CODICE DEONTOLOGICO DELL'OPERATORE SANITARIO E ASSISTENZIALE**

La RSA della Fondazione "Greco - De Vecchi" o.n.i.u.s. fa' propri i contenuti della "Carta dei Diritti della Persona Anziana" (*Allegato B*), impegnandosi a tradurli in azione concrete, e nell'osservanza dei principi etici fondamentali che animano lo spirito della Struttura e le attività di assistenza degli operatori.

Dignità personale: ogni Ospite ha diritto di ricevere cure ed assistenza nel rispetto della persona.

Privacy: l'assistenza e le cure mediche sono assicurate nel rispetto della riservatezza personale.

Informazione e Partecipazione: ad ogni persona viene garantita la piena partecipazione, la conoscenza e l'informazione su ogni trattamento che la riguarda.

Eguaglianza e imparzialità: ad ogni persona, pur personalizzando gli interventi, è garantito identico trattamento senza discriminazione di sesso, razza, lingua, convinzione politica e religiosa, condizione socio economica.

E' garantito un atteggiamento imparziale obiettivo e giusto da parte di tutti gli operatori.

Qualità e continuità delle cura: ad ogni persona sono assicurate prestazioni improntate al massimo livello di assistenza con continuità e regolarità.

### **Codice deontologico dell'operatore sanitario e assistenziale**

- 1) L'assistenza è servizio alla persona e alla collettività. Si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari, di natura tecnica, relazionale ed assistenziale.
- 2) La responsabilità dell'operatore consiste nel curare e prendersi cura della persona, nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della dignità dell'individuo.
- 3) Il Codice guida l'operatore nello sviluppo della identità professionale e nell'assunzione di un comportamento eticamente responsabile. E' uno strumento che informa il cittadino sui comportamenti che può attendersi dall'assistente.
- 4) L'operatore assistenziale riconosce la salute come bene fondamentale dell'individuo e interesse della collettività e si impegna a tutelarla con attività di prevenzione, cura e riabilitazione.
- 5) L'operatore riconosce che tutte le persone hanno diritto ad uguale considerazione e le assiste indipendentemente dall'età, dalla condizione sociale ed economica, dalle cause di malattia.



- 6) L'operatore agisce tenendo conto dei valori religiosi, ideologici ed etici, nonché della cultura, etnia e sesso dell'individuo.
- 7) Nell'agire professionalmente, l'operatore si impegna a non nuocere, orienta la sua azione all'autonomia e al bene dell'assistito, di cui attiva le risorse anche quando questi si trova in condizione di disabilità o svantaggio.
- 8) L'operatore assume responsabilità in base al livello di competenza raggiunto e ricorre, se necessario, all'intervento e alla consulenza di esperti. Riconosce che l'integrazione è la migliore possibilità per far fronte ai problemi dell'assistito; riconosce altresì l'importanza di prestare consulenza, ponendo le proprie conoscenze ed abilità a disposizioni della comunità.
- 9) L'operatore riconosce i limiti delle proprie conoscenze e competenze e declina la responsabilità quando ritiene di non poter agire con sicurezza. Ha il diritto e il dovere di richiedere supervisione per pratiche nuove o sulle quali non ha esperienza. Si astiene dal ricorrere a sperimentazioni prive di guida che possono costituire rischio per la persona.
- 10) L'operatore ascolta, informa, coinvolge la persona assistita e valuta con la stessa i bisogni assistenziali, anche al fine di esplicitare il livello di assistenza garantito e consentire all'assistito di esprimere le proprie scelte.
- 11) L'operatore che rilevi maltrattamenti o privazioni a carico della persona, deve mettere in opera tutti i mezzi per proteggerla.
- 12) L'operatore collabora con i colleghi, di cui riconosce e rispetta lo specifico apporto all'interno dell'équipe. Nell'ambito delle proprie conoscenze, esperienze e ruolo professionale, contribuisce allo sviluppo delle competenze assistenziali.
- 13) L'operatore tutela la dignità propria e dei colleghi, attraverso comportamenti ispirati al rispetto e alla solidarietà. Si adopera affinché la diversità di opinioni non ostacoli il progetto di cura.
- 14) L'operatore ha il dovere di autovalutarsi e di sottoporre il proprio operato a verifica, anche ai fini dello sviluppo professionale.

## **LE RISORSE UMANE**

La Direzione della RSA è individuata dalla Fondazione "Greco – De Vecchi" o.n.l.u.s..

Il funzionamento della struttura avviene mediante un organico di personale contraddistinto dalla presenza di tutte le figure professionali necessarie a garantire l'erogazione dei servizi.

In particolare, per quanto attiene le figure sanitarie e socio assistenziali, la RSA garantisce lo standard previsto dalla normativa della Regione Lombardia, attraverso la presenza delle seguenti figure professionali:

- Medici interni ( di cui uno con funzioni di Responsabile Sanitario)
- Psicologo
- Infermieri (di cui uno con funzioni di Coordinatore)
- Fisioterapisti
- Animatori



- Operatori Socio Sanitari (OSS) di cui uno con funzioni di Coordinatore
- Ausiliari Socio Assistenziali (ASA)
- Operatori amministrativi e di segreteria
- Operatori addetti alla lavanderia- guardaroba
- Operatori addetti al servizio di ristorazione
- Operatori addetti alla manutenzione e trasporto

Tutto il personale operante presso la Struttura, sia dipendente che convenzionato, nonché i volontari ed i liberi professionisti, presenti in modo stabile o ricorrente, saranno identificabili attraverso il **CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO**, che riporterà:

- ✓ Nome e Cognome
- ✓ Mansione Occupata
- ✓ Foto di Riconoscimento.

Poiché le risorse umane sono fondamentali per il mantenimento ed il miglioramento della qualità dei servizi offerti, sarà data particolare rilevanza alla formazione, all'aggiornamento e all'informazione degli operatori.

L'allegato C informa l'utenza sulle figure professionali alle quali rivolgersi in caso di chiarimenti (*Allegato C*)

#### **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE**

Ogni ospite accolto in struttura porta con sé un patrimonio esperienziale, personale e familiare, che occorre valorizzare e rispettare. L'Equipe Gestionale Multidisciplinare dei nuclei della RSA ha il compito di raccogliere tale bagaglio psico-sociale, direttamente dell'anziano o da un suo familiare, tramite gli strumenti che concorrono alla stesura ed elaborazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato). L'Equipe Gestionale Multidisciplinare dei nuclei della RSA è composta dal Direttore Sanitario, dal Medico di struttura, dal Coordinatore Infermieristico, dalla Coordinatrice ASA - OSS, dai Fisioterapisti, dall'Animatrice e dallo Psicologo, con il supporto di altre figure professionali in qualità di consulenti.

L'Ospite viene inserito in Struttura predisponendo un progetto personalizzato nel rispetto delle individualità e delle particolarità di ciascuno. Nel progetto personalizzato si promuove il mantenimento delle relazioni affettive e la partecipazione alle attività proposte dalla RSA, coinvolgendo, se possibile, le relazioni significative per l'anziano.

Le attività assistenziali sono organizzate ed espletate in attuazione di linee guida, protocolli e procedure predisposti secondo il metodo della programmazione, verifica e valutazione degli interventi effettuati.

L'équipe si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi. Gli operatori sono formati ed aggiornati attraverso la partecipazione a ricorrenti momenti di aggiornamento interno, nei quali approfondire ed analizzare la costanza applicativa e l'efficacia dei protocolli e delle procedure.

La RSA della Fondazione "Greco - De Vecchi" garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale (*Allegato D "Diritto alla Privacy"*).



## I SERVIZI EROGATI

I seguenti servizi, forniti dalla RSA della Fondazione "Greco - De Vecchi" o.n.l.u.s., sono compresi nella retta giornaliera. Per un'informazione più completa ed esaustiva si rimanda all'*Allegato E*, il modulo contrattuale che deve essere sottoscritto da uno o più parenti dell'ospite all'atto dell'ingresso nella RSA.

### Servizi generali

- **Ristorazione**

Garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. All'interno della nostra RSA si seguono le Linee Guide relative alla nutrizione nell'anziano consigliate dall'ASL di Como. I Medici di struttura, eventualmente coadiuvati dal Medico nutrizionista, elaborano, collaborando con il responsabile della cucina, il menù settimanale, tenendo presenti i gusti degli ospiti e le stagioni. In caso di patologie (es. obesità, diabete, intolleranza glucidica, insufficienza renale, insufficienza epatica, coelitiasi) vengono elaborati menù personalizzati. In caso di deficit nutrizionali si utilizzano anche integratori. Si riporta in *Allegato F* il menù tipo.

- **Lavanderia**

Il servizio è disponibile per i capi di biancheria personale (il servizio è a pagamento per i posti solventi, non contrattualizzati). La manutenzione degli indumenti personali è curata dal Servizio apposito interno alla RSA e comprende: lavaggio e asciugatura, stiratura, piccola manutenzione e consegna in camera. Questo servizio non è garantito per i capi delicati (seta, lana).

All'ingresso, ogni capo di biancheria viene numerato dal personale della R.S.A. Per questo servizio di personalizzazione dei capi viene richiesto un contributo economico.

- **Parrucchiere, pedicure - manicure**

Le prestazioni di base (igiene personale, bagno assistito, cura dell'abbigliamento e dell'immagine, assistenza durante i pasti, mobilizzazione) sono assicurate dal personale di assistenza.

Il taglio dei capelli viene effettuato gratuitamente da una parrucchiera presente presso la Struttura (ad eccezione dei posti solventi, non contrattualizzati, la prestazione del parrucchiere risulta a carico dell'Ospite).

Il servizio di Pedicure viene eseguito dal personale infermieristico.

- **Pulizie**

L'apposito personale della RSA garantisce la qualità delle pulizie in tutti gli spazi. L'igiene generale degli ambienti viene assicurata mediante programmi di pulizia quotidiani, settimanali e mensili.

Al personale di assistenza viene affidata la pulizia di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza all'ospite, favorendo in tal modo l'approfondirsi di relazioni empatiche con gli ospiti.

- **Servizio Amministrativo**

Al personale dell'*Ufficio Amministrativo e alla Reception* è affidato il compito di curare tutti gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali legati al buon funzionamento della Struttura. Garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori ed è delegato dal responsabile Ufficio Relazioni con il pubblico a fornire all'utente tutte le informazioni relative alle prestazioni e ai servizi offerti.

Offre anche agli ospiti della struttura l'aiuto necessario per piccole commissioni e fornisce informazioni generali sulle risorse e sui servizi del territorio.



Se l'ospite lo desidera, può far pervenire presso la RSA la propria corrispondenza, che verrà consegnata dal personale incaricato. Anche l'inoltro della posta in partenza potrà essere effettuato attraverso il personale dell'Ufficio Amministrativo.

- **Manutenzione e Sicurezza**

Gli impianti della RSA sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma di manutenzione ordinaria e straordinaria. La RSA dispone di un piano di emergenza, con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui si incorre in caso di incendi, terremoti, ecc;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della RSA è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza dei degenti.

- **Assistenza religiosa**

Si garantisce la libertà di credo personale di ciascun Ospite.

Nei giorni feriali, alle ore 08.45, di norma viene celebrata la S. Messa nella Cappella interna dedicata a Papa Giovanni XXIII. I sacerdoti di Bellagio garantiscono la disponibilità alle SS. Confessioni e l'amministrazione dell'unzione dei malati. Nel corso della giornata è prevista la recita comunitaria del S. Rosario.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli ospiti aderenti ad altre religioni possono chiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede. All'interno della struttura esiste un "Locale di Culto" nel quale è possibile la pratica di culti religiosi non cattolici.

- **Volontariato**

Il volontariato è presente nella Struttura in molteplici attività: compagnia e aiuto agli anziani, attività di animazione, accompagnamento nelle gite, supporto tecnico organizzativo. E' una preziosa presenza giornaliera che consente agli anziani di rimanere in contatto con la propria comunità ed il proprio paese. I volontari che prestano servizio nella nostra struttura sono iscritti all'Associazione A.M.A.R.E.

## **Prestazioni Assistenziali**

- **Assistenza Sanitaria**

E' garantita a tutti gli Ospiti l'**Assistenza Medica** di base tramite medici interni della Struttura. In data 31/12/2012 è stata stipulata una convenzione tra la Fondazione Greco – De Vecchi ONLUS e l'ACLI Solidarietà e Servizi Soc. Coop. Sociale a r.l. sita in Como, per garantire l'assistenza medica notturna, prefestiva e festiva.

I medici sono a disposizione per i colloqui con i famigliari previo appuntamento.

E' garantita l'**Assistenza Farmaceutica** tramite un prontuario farmaceutico interno e la fornitura di ausili per incontinenti e gas medicali (per i posti solventi, non contrattualizzati i farmaci, gli integratori e gas medicali sono a carico degli ospiti).

Le prestazioni specialistiche, gli esami di laboratorio e le indagini radiologiche vengono eseguite presso i centri sanitari della zona; come i presidi protesici, sono a carico del S.S.N.



**Gli Infermieri Professionali** sono presenti in struttura 7 giorni su 7, con la seguente turnazione:

- 2 Infermieri dalle 07.00 alle 21.00
- 1 Infermiere dalle 21.00 alle 07.00
- Il **Coordinatore infermieristico** presta servizio dalle 08.45 -alle 14.45, da lunedì a venerdì, ed è a disposizione per i colloqui con i famigliari previo appuntamento.

La RSA si avvale, per i propri ospiti, previa richiesta dei Medici Interni, della stabile consulenza medico- specialistica di:

- ❖ Cardiologo
- ❖ Dermatologo
- ❖ Medico Nutrizionista
- ❖ Fisiatra
- ❖ Neurologo
- ❖ Oculista
- ❖ Urologo

Il trasporto per eventuali visite e/o approfondimenti diagnostici non eseguibili in Struttura e per ricoveri ospedalieri, sempre su richiesta dei Medici Interni, è carico dell'ospite.

### **Terapia Fisica e Kinesiterapia**

Gli interventi riabilitativi effettuati dai fisioterapisti si svolgono in stretta collaborazione con i Medici della Struttura e la supervisione del Medico Fisiatra.

I terapisti sono presenti in Struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 16.00, il sabato solo al mattino.

Il Servizio prevede interventi quotidiani a favore degli ospiti indicati dai Medici Interni, ed è indirizzato al recupero ed al mantenimento delle capacità motorie e funzionali. Nel momento dell'ingresso dell'Ospite, l'equipe di fisioterapisti disegna il programma da seguire e la frequenza delle sedute.

Gli interventi riabilitativi i più frequenti sono:

- recupero e mantenimento del cammino
- rieducazione ai trasferimenti
- standing
- esercizi di coordinazione, equilibrio e propriocettività
- rinforzo e recupero delle capacità nelle autonomie
- fisioterapia rivolta a disturbi emergenti (fratture, rachialgie, dolori articolari, etc.)

Le attività rivolte al singolo ospite sono svolte nella palestra principale al piano terreno oppure nella palestrina del secondo piano. Quando occorre, la rieducazione fisioterapica è svolta direttamente in camera. Tutti i giorni è previsto un momento di ginnastica di gruppo.

Le terapie fisiche strumentali (a pagamento per i posti solventi, non contrattualizzati), che vengono proposte agli ospiti della RSA permettono un miglioramento della qualità di vita e sono un ottimo coadiuvante della terapia fisiokinesica e farmacologica.

Le tipologie di terapia fisica disponibili nella Struttura sono:



- ✓ Ultrasuonoterapia,
- ✓ Elettroterapie di vario tipo (T.E.N.S., Ionoforesi ),
- ✓ Infrarossi,
- ✓ Magnetoterapia,
- ✓ Paraffinoterapia.

Gli ausili rappresentano un valido ed importante complemento per il mantenimento delle autonomie. A seconda delle caratteristiche patologiche della persona, è necessario valutare, con la collaborazione del Medico fisiatra ed il Tecnico ortopedico, la scelta del modello dell'ausilio e il corretto adattamento ed utilizzo. In collaborazione con l'ASL della provincia di Como si opera per l'assegnazione dei vari ausili.

#### ▪ Servizio di Animazione

Il servizio di animazione è presente mattino e pomeriggio dal lunedì al venerdì, il sabato solo al mattino. L'obiettivo dell'équipe degli Animatori è quello di salvaguardare e proteggere l'identità personale di ogni ospite, attraverso interventi mirati allo sviluppo della potenzialità vitali, di relazione e di espressione. Sono previste attività molteplici, per permettere all'Ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità.

In accordo con le linee guida internazionali, l'approccio all'Ospite con decadimento cognitivo è fondato sulle tecniche relazionali della "Cura Gentile" come alternativa e/o coadiuvante alla contenzione fisica e farmacologica, filosofia che viene trasmessa a tutti gli operatori della Fondazione.

Le attività proposte settimanalmente nella struttura sono:

- ❖ *Attività Artistiche:* Laboratorio di pittura, lana, taglio-cucito, legno, produzione di puzzles con i disegni fatti dagli ospiti, Laboratorio di decoupage, di calendari dell'Avvento.
- ❖ *Attività Ludiche:* gioco del mercante in fiera, tombola, giochi con le carte, puzzle, domino.
- ❖ *Attività Occupazionali varie*
- ❖ *Attività Culturali:* Progetto Cineforum; Lettura e in messa in scena di racconti e/o fiabe eseguite da artisti del paese; Visione foto e documentari commentati da esperti esterni invitati.
- ❖ *Attività Intellettuali:* gioco del *memory*, gioco dei *nomi* (scritto e orale), cruciverba, indovinelli e proverbi da completare, lettura quotidiani e/o articoli di interesse comune.
- ❖ *Feste a tema:* nel corso dell'anno si organizzano le feste più popolari della nostra tradizione, cercando di coinvolgere famigliari e amici degli Ospiti e persone esterne, con lo scopo di ampliare e mantenere le relazioni e la vita sociale dei nostri anziani.
- ❖ *Gite ed uscite:* nei mesi primaverili ed estivi si organizzano uscite, dando così la possibilità di incontrare e scoprire dei bei posti sul territorio.
- ❖ *Attività Motorie:* una volta alla settimana si tiene *Ginnastica dolce* di gruppo e *Yoga dolce*
- ❖ *Progetti terapeutici:* insieme ad altre figure professionali della RSA si attuano diversi progetti terapeutici con obiettivi mirati sulle diverse patologie dei nostri ospiti, con metodologie e valutazioni sempre di carattere scientifico. Lo scopo ultimo dei nostri progetti è il benessere psico-fisico dei nostri ospiti e la ricerca continua nella alternativa alle cure farmacologiche per le patologie più comuni dei nostri anziani.

Esempi di progetti svolti:

- ✓ *Arteterapia*, in collaborazione con la scuola di Bellagio. Lo scopo è quello di promuovere la relazione tra anziano e bambino e di stimolare la creatività individuale e del gruppo.



- ✓ *Terapia assistita con gli animali:* dedicati agli Ospiti affetti da Demenza. L'obbiettivo era quello di stimolare il livello cognitivo dell'anziano attraverso la relazione con cani addestrati e diretti da conduttori esperti.
- ✓ *Stimolazione Cognitiva:* Intervento psicologico di stimolazione ed attivazione dell'orientamento temporale e spaziale, della memoria e delle funzioni cognitive correlate.

#### ▪ Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Il servizio URP è disponibile nei giorni e negli orari indicati sull'allegato C (A chi rivolgersi...).

L'URP ha compiti informativi verso i familiari e gli ospiti, di ricezione di domande di ricovero, raccolta di osservazioni, critiche e/o encomi ed eventuali suggerimenti da parte degli utenti da indirizzare alla Direzione.

La RSA garantisce inoltre un servizio di Segretariato Sociale per l'informazione sull'avvio di pratiche burocratiche (invalidità civile, ticket di esenzione, nomina dell'Amministratore di Sostegno - allegato G) e l'assistenza diretta per l'espletamento delle pratiche stesse presso gli uffici competenti.

Qualora l'Ospite o un suo familiare ritenga non rispettati gli impegni contenuti nella *Carta dei Servizi* può porgere segnalazioni e/o reclami.

I reclami devono pervenire entro 15 giorni dall'accaduto e possono essere inoltrati :

- ✓ verbalmente rivolgendosi direttamente al responsabile U.R.P.
- ✓ in forma scritta, utilizzando l'apposita scheda segnalazione-reclamo- encomio (*Allegato H*).

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, l'U.R.P. si impegna a dare risposta dopo un'istruttoria approfondita.

Per conseguire gli obiettivi legati al mantenimento ed al miglioramento della qualità del Servizio , la RSA prevede la somministrazione annuale, agli ospiti, alle famiglie ed agli operatori di un *Questionario di Gradimento del Servizio* (vedi *Allegato I*).

Entro la conclusione di ogni anno solare è prevista la socializzazione dei risultati derivanti dalla siglatura ed elaborazione dei questionari. La diffusione avverrà tramite esposizione all'Albo di apposita relazione. La RSA si impegna inoltre a correggere le disfunzionalità che dovessero emergere ed a garantire a tutti gli ospiti ed a tutti i dipendenti la tutela dei diritti riconosciuti dalle normative nel tempo vigenti.

E' possibile fissare colloqui e visite guidate per conoscere meglio la struttura e avere informazioni e chiarimenti.



## **MODALITA' DI ACCESSO**

### **Domanda di ingresso- Modulo Unico**

La domanda di ingresso può essere scaricata dal sito internet dell'ASL di Como o ritirata alla Reception della RSA dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30.

Compilando la Domanda di ricovero si accede automaticamente alla lista d'attesa. Una volta entrata in lista di attesa, la domanda ha validità di un anno.

La persona che compila la domanda di ingresso dovrà indicare il proprio recapito (indirizzo, telefono, e-mail, cellulare) e comunicare ogni successiva variazione, anche se temporanea, per eventuali urgenze.

### **Lista d'attesa**

L'accesso alla lista di attesa non richiede il versamento di una caparra.

La lista d'attesa viene gestita considerando l'ordine cronologico di presentazione della domanda, la residenza (precedenza ai comuni convenzionati) e l'urgenza del caso (solitudine, assenza di referenti, problemi clinici, ecc.). La valutazione delle priorità viene effettuata dalla Direzione della RSA sentito il personale sociale e sanitario.

### **Ingresso**

Nel momento in cui si presenterà la disponibilità di un posto letto, l'Ufficio Amministrativo contatterà direttamente i famigliari indicati sulla domanda di ammissione.

Stabilita la data e l'ora dell'ingresso, accettato il contratto di ingresso (vedi allegato E), l'ospite accede alla struttura. La Direzione della RSA provvede ad assegnare il posto letto, che potrà anche essere variato (es. piano di degenza e/o stanza di degenza) in base alle sopravvenute necessità sanitarie dell'ospite stesso o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione dei reparti, tenendo anche conto, nei limiti del possibile, dei desideri degli ospiti e delle problematiche relazionali che dovessero insorgere con altri ospiti. I familiari saranno tempestivamente informati degli eventuali spostamenti.

### **Protocollo di accoglienza**

Il giorno fissato per l'inserimento, l'ospite che giunge alla RSA, solo od accompagnato da familiari e/o persone di riferimento, troverà ad accoglierlo il Direttore della RSA (o un suo delegato) che lo accompagnerà nel nucleo assegnato.

Se le condizioni psicofisiche lo consentiranno, all'ospite sarà proposta una visita della struttura, finalizzata alla presa di contatto con il nuovo ambiente ed a supportare lo svilupparsi di una corretta capacità di orientamento spaziale.



La presenza dei familiari, nella fase di ambientamento, è particolarmente necessaria e gradita, sia per garantire all'ospite il necessario sostegno affettivo sia per l'esigenza della struttura di disporre dei dati anamnestici e di ogni più opportuno elemento di conoscenza.

Lo stesso giorno dell'ingresso, l'ospite sarà sottoposto ad accurata visita medica.

Il Coordinatore Infermieristico e il Referente ASA – OSS si incaricheranno di fornire all'ospite tutte le informazioni necessarie per un sereno inserimento, provvedendo anche alle presentazioni degli altri ospiti e del personale;

La psicologa e le animatrici informeranno su tutte le opportunità proposte dalla RSA, e si preoccuperanno di seguire con particolare attenzione le prime settimane di permanenza dell'ospite, con l'obiettivo di costruire una relazione positiva, rinnovando, se necessario, le informazioni basilari già fornite.

Tutto il personale è consapevole delle criticità e delle possibili conseguenze depressive connesse con l'inserimento in RSA. Solo il costante monitoraggio della fase di inserimento e l'attenta analisi dei bisogni dell'ospite (espressi dall'utente e/o rilevati dagli operatori sanitari e sociali) consentiranno l'approntamento di un Piano assistenziale realmente efficace ed individualizzato.

#### GIORNATA TIPO E VISITE PARENTI

Le attività si conformano il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze di vita della collettività. L'ospite può naturalmente trascorrere la propria giornata secondo le proprie abitudini, coltivando i suoi interessi e quant'altro gli sia consentito dalla propria condizione sanitaria.

Riassunto della *giornata tipo* alla R.S.A.:

07.00- 08.30	Risveglio	Igiene personale
08.00- 09.30	Colazione	
08.45- 09.15		Aggregamento - socializzazione
09.30- 11.30	Animazione Progetti terapeutici	Visite Mediche Riabilitazione
11.45- 12.45	Pranzo	
	Riposo pomeridiano	Visite Mediche Riabilitazione
15.00- 16.00	Thè -Merenda	
15.00- 16.30	Animazione Progetti terapeutici	
16.30- 17.00		Aggregamento - socializzazione
17.45- 19.00	Cena	
19.00- 20.00	Preparazione al riposo notturno	

Di norma gli Ospiti pranzano presso il nucleo abitativo del loro piano.

#### Visite di parenti ed amici

- ✓ Il parcheggio della struttura è destinato al personale operante della Fondazione e ai mezzi di assistenza sociosanitaria. Si potrà accedere al parcheggio nei seguenti casi: per portare l'ospite al momento dell'ingresso con i suoi effetti personali, accompagnarlo fuori sede e al suo rientro, ad amici e/o parenti che hanno problemi motori. In qualsiasi caso la sosta non è permessa sul piazzale davanti all'ufficio e all'ingresso.



- ✓ L'orario consigliato per le visite è quello compreso tra le ore 08.00 e le ore 20.00, nel rispetto della privacy di tutti gli ospiti e senza essere di ostacolo alle attività degli operatori.
- ✓ La Direzione della RSA, effettuato ogni più opportuno approfondimento, può autorizzare accessi al di fuori dell'orario consigliato, anche in maniera duratura, finalizzati a garantire all'ospite il diritto di conservare le proprie relazioni familiari e/o sociali. In ogni caso, dovrà essere garantito il diritto degli altri ospiti al riposo ed alla privacy.
- ✓ Previa prenotazione, e sino ad esaurimento dei posti disponibili, è possibile pranzare con parenti ed amici nel salone al primo piano.
- ✓ Prima di mobilitare un ospite, chiedere al personale in servizio al fine di adottare la modalità indicata dall'equipe sanitaria onde evitare rischi per la salute dell'ospite.
- ✓ I parenti, autorizzati dal personale sanitario a svolgere mansioni assistenziali dirette (es. imboccare) nei confronti dei propri congiunti, dovranno astenersi dal compiere interventi verso altri Ospiti.
- ✓ Familiari ed amici della persona ricoverata potranno chiedere permessi di uscita giornaliera o licenze per più giorni, rivolgendosi alla Coordinatrice Infermieristica, con qualche giorno di anticipo.
- ✓ I cani al guinzaglio sono ammessi in struttura. I padroni dei cani sono tenuti a pulire nel caso in cui il cane sporcasse.

## INFORMAZIONI UTILI

- **Non è consentito installare o usare apparecchi elettrici** per uso personale nelle stanze senza preventiva autorizzazione scritta della Amministrazione.
- Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o rilevanti somme di denaro. **L'Amministrazione non risponde di eventuali furti/rotture/smarrimenti** anche di protesi acustiche, visive e dentali.
- Nel momento in cui si portano nuovi capi, si prega di consegnarli in ufficio amministrativo al fine di permettere la marcatura degli stessi.
- Si consiglia, per il benessere e la tutela degli ospiti, di **evitare l'accesso in struttura in caso di malattie infettive.**
- Per evitare tossinfezioni alimentari è **vietato introdurre cibo** non confezionato in struttura, e si consiglia comunque di attenersi alle indicazioni mediche riguardante la dieta dell'ospite.
- In tutta la proprietà della RSA è severamente vietato fumare.
- Si raccomanda di non assumere iniziative che possono mettere a rischio la propria altrui incolumità.
- E' fatto obbligo di mantenere un atteggiamento rispettoso della tranquillità degli Ospiti.
- La documentazione sanitaria può essere richiesta dall'interessato, dall'Amministratore di Sostegno, dal Tutore o in caso di decesso dagli eredi diretti, presentando richiesta scritta. Copia della suddetta documentazione verrà rilasciata entro un mese dalla domanda dietro corrispettivo di € 40,00.
- Annualmente (nel mese di maggio) viene rilasciata la dichiarazione attestante le spese sanitarie sostenute nell'anno precedente, l'intestatario della dichiarazione sarà lo stesso delle fatture rilasciate nell'anno precedente.
- Per ogni necessità oppure nel caso in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni l'ospite, il suo legale rappresentante e/o i suoi familiari possono chiedere l'intervento del difensore civico territoriale oppure possono rivolgersi all'URP e all'ufficio di pubblica tutela dell' ATS.

## Dimissioni

L'Ospite stesso, il Tutore, l'Amministratore di sostegno o i familiari di riferimento possono comunicare le dimissioni volontarie dalla RSA. La comunicazione deve essere trasmessa alla Direzione della RSA con



preavviso di trenta giorni. In assenza di preavviso è dovuto il pagamento di una penale pari al 100% della retta mensile corrente.

Il Presidente della Fondazione "Greco – De Vecchi" o.n.l.u.s., previa acquisizione di idonee relazioni dalla Direzione sanitaria e dalla Direzione della RSA, e sentito il Consiglio di Amministrazione, può, a suo insindacabile giudizio, procedere alle dimissioni d'ufficio dell'Ospite, con preavviso di trenta giorni, nei casi seguenti:

- mancato pagamento della retta nella misura e nei tempi indicati nella Carta dei Servizi;
- reiterate manifestazioni di avversione e sfiducia da parte dell'ospite e/o dei suoi familiari verso il personale, gli interventi riabilitativi, sanitari, assistenziali, animativi e gestionali della RSA;

Le dimissioni d'ufficio saranno inoltre possibili, con la medesima procedura ma senza il termine di preavviso di cui sopra, nel caso l'ospite dovesse tenere una condotta incompatibile con la vita comunitaria e la tutela degli altri assistiti e del personale, nonché negli altri casi previsti dalla legge.

## **DOVE SIAMO**

**R.S.A. della Fondazione "Greco – De Vecchi" o.n.l.u.s. - Via Valassina, 36 - Bellagio (CO)**  
**Tel. e Fax 031 950284 [www.grecodevecchi.com](http://www.grecodevecchi.com)**

### **Indicazioni stradali**

#### **Da Milano:**

Prendere la A52 Tangenziale Nord;  
uscita in direzione SS36 Lecco-Monza;  
proseguire per la SS36 Lecco;  
prendere l'uscita in direzione: Lecco, Oggiono - Civate ;  
attraversare Malgrate; continuare su SS583;  
attraversare Onno, Vassena e Limonta (frazioni di Oliveto Lario);  
entrare in Bellagio.

#### **Da Como:**

Prendere Via Torno;  
proseguire per la SS583;  
attraversare Blevio, Torno, Faggeto Lario, Pognana Lario, Nesso, Lezeno;  
entrare in Bellagio.

#### **Da Menaggio:**

Prendere la SS340/ Via Regina; entrare in Cadenabbia di Griante;  
arrivo in imbarcadero di **Cadenabbia di Griante**;  
prendere l'auto traghetto per Bellagio;  
scendere dal traghetto - proseguire sul Parco Martiri della Libertà;  
prendere Via Valassina sino al n° 36, di fronte all'Albergo Belvedere  
si trova la R.S.A. della Fondazione "Greco – De Vecchi" o.n.l.u.s.



## PROSPETTO RETTE - RETTE 2019

Provenienza Ospite	Camera doppia per posto contrattualizzato ASL	Camera doppia per posto non contrattualizzato ASL
Bellagio e Lezzeno	1.823,00 €	1.823,00 €
Altri comuni	1.999,00 €	1.999,00 €

Provenienza Ospite	Camera singola per posto contrattualizzato ASL	Camera singola per posto non contrattualizzato ASL
Vista lago	2.872,00 € (Bellagio e Altri Comuni)	2.872,00 € (Bellagio e Altri Comuni)
Lato montagna	2.683,00 € (Bellagio e Altri Comuni)	2.683,00 € (Bellagio e Altri Comuni)

La retta decorre dalla data di ingresso. In caso di assenza temporanea (ricovero ospedaliero o rientro in famiglia), decesso o dimissione volontarie la corresponsione della retta deve intendersi per l'intera mensilità.

**Non sono previsti rimborsi per frazioni di mese.**

La retta deve essere corrisposta dall'ospite e/o dai parenti entro il **10 del mese di competenza** versando l'importo tramite bonifico bancario a favore della Fondazione presso la Banca Di Credito Cooperativo di Lezzeno – filiale di Bellagio.

**La retta comprende:**

- Assistenza socio sanitaria alla persona 24 ore al giorno;
- Tutte le prestazioni fornite dal personale medico, infermieristico e riabilitativo interno della RSA (**ad eccezione dei posti solventi, non contrattualizzati, il servizio di fisioterapia risulta a carico dell'Ospite**);
- Interventi assistenziali rivolti all'igiene personale ed ambientale, vestizione e cura dell'immagine, mobilitazione, nutrizione e assistenza durante i pasti, accompagnamento agli spazi collettivi, animazione, sostegno psicologico;
- Farmaci e materiale sanitario (**ad eccezione dei posti solventi, non contrattualizzati, i farmaci, gli integratori e l'ossigenoterapia risultano a carico dell'Ospite**);
- Ausili per l'incontinenza;
- Ausili per la disabilità;
- Visite specialistiche interne: Cardiologo, Dermatologo, Medico Nutrizionista, Fisiatra, Oculista, Neurologo ed Urologo (**ad eccezione dei posti solventi, non contrattualizzati, le visite specialistiche risultano a carico dell'Ospite**);
- Esecuzione di terapie svolte da personale qualificato operante all'interno della struttura (comprese diete particolari);
- Prestazione del parrucchiere e manicure-pedicure (**ad eccezione dei posti solventi, non contrattualizzati, risultano a carico dell'Ospite**);
- Servizio alberghiero (pulizia della camera, ristorazione);
- Controllo, sorveglianza e protezione dell'utente;
- Riscaldamento, acqua calda e radio;
- Utilizzo di apparecchi TV comuni;
- Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba (escluso lavaggio capi delicati, tipo seta e lana) (**ad eccezione dei posti solventi, non contrattualizzati, risultano a carico dell'Ospite**).

**La retta non comprende (sia per i posti contrattualizzati che non contrattualizzati ASL):**

- Prestazioni sanitarie e di altro tipo (con relativo trasporto) non prescritte o autorizzate dalla Direzione della RSA;
- spese telefoniche – oneri per apparecchio tv privato in camera e diversi abbonamenti personali;
- spese per marchiatura capi di abbigliamento;
- ogni altra prestazione non prevista espressamente dalla Carta dei servizi.
- Trasporti A/R verso altre Strutture sanitarie per visite specialistiche disposte dalla Direzione sanitaria (Con ambulanza o personale della Fondazione)

Data: \_\_\_\_\_

Firma per accettazione: \_\_\_\_\_





## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono un contributo di energie e di esperienza del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge da numerose ricerche sociali che evidenziamo come vi siano un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente. La tutela della dignità e dei diritti di queste persone necessita di maggiore cura rispetto a quella necessaria per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella comunità, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass-media;
- famiglie e formazioni sociali.

Di seguito vengono enunciati dei principi fondamentali che auspichiamo trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana e siano recepiti negli statuti, nei regolamenti e nelle Carte dei servizi:

- il principio **“di giustizia sociale”**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitano di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini e impediscono il pieno sviluppo della persona umana;

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio **“di solidarietà”**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio **“di salute”**, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre riaffermato che, al concetto di salute stabilito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).



## Carta dei diritti della persona e dei doveri della società e istituzioni

Stralcio dal D.G.R. 14.12.2001- n.7/7435

<i>La Persona ha il diritto</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i>
Di conservare e sviluppare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad esse adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionale, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole delle convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni



fisica e/o morale.	forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## La tutela dei diritti riconosciuti

I diritti di cittadinanza che l'ordinamento giuridico riconosce alle persone anziane debbono tradursi in fatti concreti.

In tal senso è necessario creare, sviluppare e consolidare di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendendo l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: *l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)* e *l'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.)*

Tali istituti costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' noto che larga parte dei soggetti che si rivolgono *agli U.P.T. e agli U.R.P.* sono persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale, in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i Servizi della Regione di Lombardia.





## A CHI RIVOLGERSI

		<b>Presenza in struttura</b>	<b>Disponibilità su appuntamento</b>
<b>Presidente</b>	Dott. Angelo Barindelli		lunedì 14.00- 16.00
<b>Vice-Presidente</b>	Sig. Enrico Vola		lunedì 14.00- 16.00
<b>Direttore</b>	Sig. Riccardo Galetti		lunedì 14.00- 16.00
<b>Ufficio Amministrativo, Reception</b>	Sig.ra Alessia Bazzoni Sig.ra Maria Grazia Gilardoni Sig.ra Elisabetta Sala Sig.ra Veronica Becci	da lunedì al venerdì 08.30 - 12.00 14.00 - 17.30 Il sabato 08.30 -12.00	
<b>U.R.P.</b>	Dott.ssa Ramona Necchi	Lunedì Martedì Venerdì 10.00-15.00	lunedì 11.00-12.00 martedì 11.00-12.00
<b>Medici di Struttura</b>	DIRETTORE SANITARIO: Dott. Francesco Tagliabue MEDICI INTERNI: Dott.ssa Elena Atzeni Dott. Davide Gilardoni	da lunedì a venerdì 08.30- 16.00 sabato 09.00- 13.00	Da lunedì a venerdì 13.30 - 14.30
<b>Coordinatore infermieristico</b>	Sig.ra Milena Todeschini	da lunedì a venerdì 08.30- 14.30	Da lunedì a venerdì 13.30- 14.30
<b>Referente A.S.A. e O.S.S.</b>	Sig.ra Donata Sancassani	da lunedì a venerdì 08.30- 15.30	Da lunedì a venerdì 13.30- 14.30

\* Per informazione e visite guidate in struttura contattare l'U.R.P. e/o Ufficio Amministrativo.

\*Per i chiarimenti riguardante la salute dell'Ospite si potrà rivolgersi al Coordinatore infermieristico e ai Medici in Struttura su appuntamento.

\*Per i chiarimenti riguardanti l'Ospite ( indumenti e vestiti, prodotti d'igiene personale e oggetti in camera), si potrà rivolgersi alla Referente A.S.A. e O.S.S.





## Documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13, D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - **INTERESSATI**

In osservanza al D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Codice Privacy) e successive variazioni, siamo a fornirLe le dovute informazioni in ordine al trattamento dei dati personali da lei forniti. Si tratta di un'informativa che è resa anche ai sensi dell'[art. 13 del d.lg. n. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali](#).

**1. IL "TITOLARE" DEL TRATTAMENTO**, ai sensi dell'[articolo 28](#) del Codice in materia di protezione dei dati personali è FONDAZIONE GRECO-DE VECCHI ONLUS, con sede in Via Valassina 36 - Bellagio (CO), in persona del legale rappresentante pro tempore.

### 2. TIPI DI DATI TRATTATI

#### **Dato personale e identificativo.**

Dato personale, qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale; Dati identificativi, i dati personali che permettono l'identificazione diretta dell'interessato (quali a titolo esemplificativo nome, cognome, data di nascita, indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono, ecc...).

#### **Dato sensibile.**

Sono dati sensibili, i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale;

#### **Dato giudiziario.**

Sono dati giudiziari, i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del d.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale.

### 3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati di natura personale e sensibili e giudiziari volontariamente forniti, saranno oggetto di trattamento per le seguenti finalità, fino a sua opposizione:

- A) dati personali e sanitari dell'ospite: per attività amministrativo-contabili in genere. Ai fini dell'applicazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali, i trattamenti effettuati per finalità amministrativo-contabili sono quelli connessi allo svolgimento delle attività di natura organizzativa, amministrativa, finanziaria e contabile, a prescindere dalla natura dei dati trattati. In particolare, perseguono tali finalità le attività organizzative interne, quelle funzionali all'adempimento di obblighi contrattuali e precontrattuali, alla gestione della permanenza dell'ospite nella struttura;
- B) immagine dell'ospite (foto e/o video): per attività di comunicazione interna, ed esterna solo limitatamente alla pubblicazione sul sito internet istituzionale del Titolare del trattamento e/o su giornali locali;

### 4. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO - CONSERVAZIONE

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e manuale, con modalità e strumenti volti a garantire la massima sicurezza e riservatezza, ad opera di soggetti di ciò appositamente incaricati in ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 31 e segg. D.Lgs 196/03. I dati saranno conservati per un periodo non superiore agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti e successivamente trattati.

### 5. AMBITO DI COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE

I Suoi dati, oggetto del trattamento, non saranno diffusi e potranno essere comunicati a soggetti terzi per obblighi di legge o aventi rapporti contrattuali con FONDAZIONE GRECO-DE VECCHI ONLUS al fine di ottemperare alle finalità sopra riportate e attività connesse. I dati potranno essere comunicati a terzi appartenenti alle seguenti categorie:



- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo usato da FONDAZIONE GRECO-DE VECCHI ONLUS e delle reti di telecomunicazioni (ivi compresa la posta elettronica);
  - Comuni, Ministeri e in genere ad amministrazioni dello Stato ai fini di legge;
  - Regione Lombardia e ASL di Como;
  - studi o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza;
  - autorità competenti per adempimenti di obblighi di leggi e/o di disposizioni di organi pubblici, su richiesta.
- I soggetti appartenenti alle categorie suddette svolgono la funzione di Responsabile del trattamento dei dati, oppure operano in totale autonomia come distinti Titolari del trattamento. L'elenco di eventuali responsabili è costantemente aggiornato e disponibile presso la sede di FONDAZIONE GRECO-DE VECCHI ONLUS.

## 6. NATURA DEL CONFERIMENTO E RIFIUTO

Il conferimento dei dati essenziali per legge descritti nella finalità **A**) è per Lei facoltativo ma necessario per la gestione della sua permanenza nella struttura del titolare FONDAZIONE GRECO-DE VECCHI ONLUS; in mancanza del conferimento, FONDAZIONE GRECO-DE VECCHI ONLUS potrà trovarsi nell'impossibilità di fornire i servizi stessi, necessari per l'assolvimento di obblighi contrattuali, contabili e fiscali. Il titolare rende noto, inoltre, che l'eventuale non comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni obbligatorie, ha come conseguenze emergenti: 1) l'impossibilità del titolare di garantire la congruità del trattamento stesso ai patti contrattuali per cui esso sia eseguito; 2) la possibile mancata corrispondenza dei risultati del trattamento stesso agli obblighi imposti dalla normativa fiscale, amministrativa o del lavoro cui esso è indirizzato. Il conferimento dei dati essenziali per legge descritti nella finalità **B**) è per Lei facoltativo; in mancanza del conferimento, FONDAZIONE GRECO-DE VECCHI ONLUS potrà trovarsi nell'impossibilità di utilizzare l'immagine dell'ospite per la finalità indicata. Resta inteso che il mancato conferimento dei dati e del consenso per la finalità B) non avrà alcuna conseguenza negativa circa la possibilità di usufruire dei servizi indicati nella finalità A).

## 7. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Lei potrà far valere i propri diritti come espressi dall'art. 7, 8, 9 e 10 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, rivolgendosi al titolare FONDAZIONE GRECO-DE VECCHI ONLUS, contattando la ns. sede al numero di telefono 031/950284, oppure inviando una mail all'indirizzo [grecodevecchi@libero.it](mailto:grecodevecchi@libero.it). Lei ha il diritto, in qualunque momento, di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione (articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali). Ai sensi del medesimo articolo si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Qualora contatti il titolare è pregato di fornire l'indirizzo di posta elettronica, il nominativo, l'indirizzo e/o i numeri di telefono, al fine di permettere la corretta gestione della richiesta.

## 8. MODIFICHE ALL'INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Il titolare si riserva il diritto di modificare, aggiornare, aggiungere o rimuovere parti della presente informativa sulla privacy a propria discrezione e in qualsiasi momento. La persona interessata è tenuta a verificare periodicamente le eventuali modifiche. Al fine di facilitare tale verifica l'informativa conterrà l'indicazione della data di aggiornamento dell'informativa.

data di aggiornamento: 25 novembre 2014

**Titolare del trattamento è: FONDAZIONE GRECO-DE VECCHI ONLUS**, con sede in Via Valassina 36 - Bellagio (CO), in persona del legale rappresentante pro tempore.

## Il Titolare TIMBRO E FIRMA

**FONDAZIONE GRECO-DE VECCHI ONLUS**



**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI Artt. 23-26 D.Lgs. 196/03**

La/il sottoscritta/o

.....,

in qualità di ospite (se incapace: in qualità di tutore dell'ospite ..... - inserire nominativo ospite)

preso atto dell'informativa che precede

**DICHIARA**

- di aver ricevuto in data odierna l'informazione ex art. 13 del D.Lgs. 196/03;
- di essere stato quindi informato della vigente disciplina in materia di tutela della riservatezza dei dati personali ed in particolare di quelli sensibili anche a carattere sanitario;
- di disporre dei riferimenti indicativi dei soggetti aventi le mansioni del "titolare" del trattamento, cui eventualmente far capo per richiedere la cancellazione o il cambiamento dei dati che lo riguardano (/riguardano l'ospite)

**ED ESPRIME IL PROPRIO CONSENSO**

- al trattamento dei dati personali, sia comuni sia sensibili, anche idonei a rilevare lo stato di salute dell'ospite (/di cui è tutore), per la finalità A) indicata nell'informativa (finalità amministrativo-contabile);
- al trattamento dei dati personali (immagine: foto e/o video, eventualmente affiancati dal nominativo) dell'ospite (/di cui è tutore), per la finalità B) indicata nell'informativa (finalità di comunicazione interna, ed esterna solo limitatamente alla pubblicazione sul sito internet istituzionale del Titolare del trattamento e/o su giornali locali), concedendo a tal fine a FONDAZIONE GRECO-DE VECCHI ONLUS, a titolo gratuito, i diritti patrimoniali d'autore strettamente necessari per la finalità B) sopra indicata;

FIRMA per consenso: \_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_





**CONTRATTO D'INGRESSO PER POSTO CONTRATTUALIZZATO**

**Tra**

La RSA FONDAZIONE GRECO – DE VECCHI ONLUS via VALASSINA, 36 gestita da FONDAZIONE GRECO – DE VECCHI ONLUS iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche Private tenuto dalla Regione Lombardia con il numero 1800 a far data del 31/12/2003, con sede legale in BELLAGIO (CO), via VALASSINA 36 in persona del Legale Rappresentante Dott. Angelo Barindelli domiciliato per la carica ove sopra, di seguito per brevità indicato come **Ente**;

e

il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_, nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_, di seguito per brevità indicato come **Ospite**;

e/o

*(da compilare solo se l'obbligazione economica è assunta in via solidale da un terzo e dall'ospite)* il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_, nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_ dell'Ospite della RSA FONDAZIONE GRECO – DE VECCHI ONLUS Sig/ra \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_, di seguito indicato per brevità come **Terzo**”;

e/o

*(da compilare in caso di tutela / curatela / amministrazione di sostegno)* il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_, nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_, in qualità di tutore / curatore / amministratore di sostegno dell'Ospite della RSA, Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_, di seguito indicato per brevità come **“tutore / curatore / amministratore di sostegno”**;

**si conviene e si stipula quanto segue:**

1. A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica in data \_\_\_\_\_, con il presente atto il sottoscritto/a **Ospite** chiede per sé il ricovero presso la RSA *(da compilare solo se c'è un terzo coobbligato in via solidale)* dichiarando che:
  - l'obbligazione economica viene assunta in via solidale dal **Terzo** che sottoscrive il presente contratto di ingresso per accettazione e assunzione solidale delle correlative obbligazioni;
  - e/o il **tutore / curatore / amministratore di sostegno** chiede in nome e per conto dell'**Ospite** l'ingresso presso la RSA in conformità al provvedimento del Tribunale di \_\_\_\_\_ che si allega al presente contratto quale parte integrante dello stesso;
 che è fissato in data .../.../... Eventuali ritardi all'ingresso e/o all'avvio delle prestazioni saranno disciplinati come segue *(disciplinare anche l'aspetto economico e le conseguenze sulla retta)*.  
 L'Ente ha verificato al momento dell'ingresso che l'Ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per le Residenze Sanitarie Assistenziali, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ASL o al Comune.
2. L'Ospite e/o il Terzo si obbliga / obbligano al pagamento della retta di ricovero tramite bonifico bancario. L'Ospite e/o il Terzo dichiara / dichiarano di farsi carico inoltre delle eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera (visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR) e delle spese personali (abbigliamento, generi voluttuari).
3. L'Ospite e/o il Terzo si impegna / impegnano altresì:
  - al rispetto del regolamento di ospitalità che è parte integrante del presente contratto.



4. L'Ospite e/o il Terzo prende / prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire delle variazioni. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto, ai sensi del successivo art. 11, all'Ospite e/o al Terzo per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 8.

5. La retta mensile a carico dell'Ospite e/o del Terzo è di Euro \_\_\_\_\_ al netto del contributo sanitario regionale. Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

Il trattamento in struttura comprende tutti i servizi e le prestazioni previsti dalla normativa vigente in materia di autorizzazione al funzionamento ed accreditamento a cui si aggiungono i seguenti servizi che la struttura ha deciso di erogare con oneri compresi nella retta di degenza:

- menù personalizzati per patologie cliniche;
- Vino durante i pasti;
- Merenda;
- Condizionamento estivo;
- Lavaggio e stiratura indumenti e biancheria ospiti ( esclusi indumenti delicati come: lana, cashmere, seta ..)
- Rammendatura indumenti;
- servizio di parrucchiere e barbieri;

Nella retta sono esclusi i seguenti servizi:

- marcatura indumenti (costo 50,00 € )
- visite specialistiche
- spese telefoniche
- trasporti con ambulanza (costo in base ai chilometri) o personale della struttura (costo 50,00€)
- ogni altra prestazione non prevista espressamente dall'allegata carta dei servizi.

Le variazioni dei suddetti costi devono essere comunicate per iscritto ai sensi del successivo art. 11.

Le assenze temporanee dell'ospite sono disciplinate come segue:

- in caso di ricovero ospedaliero, rientro in famiglia e/o vacanze dovrà essere corrisposta l'intera retta di degenza.

Nel caso di ricovero ospedaliero in cui l'assenza si protragga oltre il 15° giorno, l'onere per il mantenimento del posto letto è costituito dalla retta di degenza maggiorata del mancato contributo Regionale, causa la non occupazione del posto.

A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi del D.lgs 196/2003 e s.m.i. ;
- alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria;
- alla diffusione della carta dei servizi.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

1) quando le cose dell'ospite gli sono state consegnate in custodia;

2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucre chiuso o sigillato.

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

L'Ente si impegna, altresì, ad assolvere a tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivino dalla L.R. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.

6. Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il 10 del mese in corso, tramite bonifico bancario. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente.



7. In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti sopra, l'Ospite e/o il Terzo è / sono tenuto / tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso Euribor a tre mesi più 3% e comunque, in caso di mancato pagamento entro 60 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 20 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di agire nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo/i, presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Qualora l'ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ASL.

8. Qualora l'Ospite e/o il Terzo intenda / intendano recedere dal presente contratto, dovrà / dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento dell'intera retta mensile. In caso di decesso non sono previsti rimborsi per le frazioni di mese. Le spese funerarie e post-mortem sono a carico degli eredi legittimi o testamentari. Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

9. L'Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite:

- a) qualora la permanenza dell'Ospite presso la Casa di Riposo dovesse risultare incompatibile con l'organizzazione dei servizi dell'Ente o con il livello di assistenza che l'Ente stesso può garantire;
- b) per comportamento dell'ospite non conforme alla vita comunitaria dell'Istituto;
- c) per mancato pagamento della retta di degenza, qualora l'obbligato si dimostri inadempiente al sollecito scritto trasmesso dall'Amministrazione;
- d) nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamento alla persona, di bevande o cibo, senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della struttura;
- e) nel caso di compromissione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della struttura ad insindacabile giudizio del Direttore Sanitario;
- f) nel caso in cui l'Ospite o suo familiare decida per la dimissione o il trasferimento presso altra Struttura, è tenuto a darne comunicazione almeno trenta giorni prima della presunta data di uscita.

In tutti i casi sopra esposti la retta verrà calcolata fino al giorno della dimissione dello stesso.

10. Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in RSA e fa fede quella riportata nel fascicolo socio assistenziale, salvo casi di prenotazione del posto letto per l'importo definito in € \_\_\_\_\_ giornalieri.

11. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.

12. Il presente contratto ha durata annuale, con rinnovo tacito in caso di non disdetta inviata a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno da ambo le parti almeno 30 giorni prima della scadenza e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.

13. In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Como.

Letto, confermato, sottoscritto in duplice originale

Bellagio, li \_\_\_\_\_

L'Ospite

Il Terzo

Il tutore/curatore/AdS in nome e per conto dell'Ospite

L'Ente

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Le clausole indicate ai n. ... del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 del c.c.

Bellagio, li \_\_\_\_\_

L'Ospite

Il Terzo

Il tutore/curatore/AdS in nome e per conto dell'Ospite

L'Ente

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Allegato E bis**



Via Valassina n. 36 22021 BELLAGIO (CO) Italia tel./fax +39 031 950284 e-mail: grecodevecchi@libero.it



**CONTRATTO D'INGRESSO PER POSTO NON CONTRATTUALIZZATO**

**Tra**

La RSA FONDAZIONE GRECO – DE VECCHI ONLUS via VALASSINA, 36 gestita da FONDAZIONE GRECO – DE VECCHI ONLUS iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche Private tenuto dalla Regione Lombardia con il numero 1800 a far data del 31/12/2003, con sede legale in BELLAGIO (CO), via VALASSINA 36 in persona del Legale Rappresentante Dott. Angelo Barindelli domiciliato per la carica ove sopra, di seguito per brevità indicato come **Ente**;

e

il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_, nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_, di seguito per brevità indicato come **Ospite**;

e/o

(da compilare solo se l'obbligazione economica è assunta in via solidale da un terzo e dall'ospite) il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_, nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_ dell'Ospite della RSA FONDAZIONE GRECO – DE VECCHI ONLUS Sig/ra \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_, di seguito indicato per brevità come **Terzo**”;

e/o

(da compilare in caso di tutela / curatela / amministrazione di sostegno) il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_, nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_, in qualità di tutore / curatore / amministratore di sostegno dell'Ospite della RSA, Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_, di seguito indicato per brevità come **“tutore / curatore / amministratore di sostegno”**;

**si conviene e si stipula quanto segue:**

1. A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica in data \_\_\_\_\_, con il presente atto il sottoscritto/a **Ospite** chiede per sé il ricovero presso la RSA (da compilare solo se c'è un terzo coobbligato in via solidale) dichiarando che:

- l'obbligazione economica viene assunta in via solidale dal **Terzo** che sottoscrive il presente contratto di ingresso per accettazione e assunzione solidale delle correlative obbligazioni;

- e/o il **tutore / curatore / amministratore di sostegno** chiede in nome e per conto dell'**Ospite** l'ingresso presso la RSA in conformità al provvedimento del Tribunale di \_\_\_\_\_ che si allega al presente contratto quale parte integrante dello stesso;

che è fissato in data .../.../... Eventuali ritardi all'ingresso e/o all'avvio delle prestazioni saranno disciplinati come segue (disciplinare anche l'aspetto economico e le conseguenze sulla retta).

L'Ente ha verificato al momento dell'ingresso che l'Ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per le Residenze Sanitarie Assistenziali, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ASL o al Comune.

2. L'Ospite e/o il Terzo si obbliga / obbligano al pagamento della retta di ricovero tramite bonifico bancario. L'Ospite e/o il Terzo dichiara / dichiarano di farsi carico inoltre delle eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera (farmaci, spese per ossigeno-terapia, trasporti con personale della struttura o con autoambulanza, visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR), delle spese personali (abbigliamento, generi voluttuari, parrucchiere, spese telefoniche, spese per marcatura indumenti) e ogni altra prestazione non prevista espressamente dalla carta dei Servizi.

3. L'Ospite e/o il Terzo si impegna / impegnano altresì:



- al rispetto del regolamento di ospitalità che è parte integrante del presente contratto.

4. L'Ospite e/o il Terzo prende / prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire delle variazioni. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto, ai sensi del successivo art. 11, all'Ospite e/o al Terzo per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 8.

5. La retta mensile a carico dell'Ospite e/o del Terzo in regime di solvenza (posto letto non contrattualizzato ASL) è di Euro \_\_\_\_\_ . Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

Il trattamento in struttura comprende tutti i servizi e le prestazioni previsti dalla normativa vigente in materia di autorizzazione al funzionamento ed accreditamento a cui si aggiungono i seguenti servizi che la struttura ha deciso di erogare con oneri compresi nella retta di degenza:

- menù personalizzati per patologie cliniche;
- Vino durante i pasti;
- Merenda;
- Condizionamento estivo.

Nella retta sono esclusi i seguenti servizi:

- farmaci e integratori;
- spese per ossigeno-terapia;
- servizio di lavanderia e stireria ( costo 100,00 €/mensili );
- trasporti A/R con il personale della struttura o autoambulanza;
- visite specialistiche interne;
- terapie fisiche (Tecarterapia, Ionoforesi, Tens, Paraffinoterapia, Magnetoterapia,..)
- parrucchiere (costo 10,00 € );
- marcatura indumenti (costo 50,00 € );
- spese telefoniche;
- ogni altra prestazione non prevista espressamente dall'allegata carta dei servizi.

Le variazioni dei suddetti costi devono essere comunicate per iscritto ai sensi del successivo art. 11.

Le assenze temporanee dell'ospite sono disciplinate come segue:

- in caso di ricovero ospedaliero, rientro in famiglia e/o vacanze dovrà essere corrisposta l'intera retta di degenza.

A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi del D.lgs 196/2003 e s.m.i. ;
- alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria;
- alla diffusione della carta dei servizi.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

1) quando le cose dell'ospite gli sono state consegnate in custodia;

2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucri chiuso o sigillato.

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

L'Ente si impegna, altresì, ad assolvere a tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivino dalla L.R. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.

6. Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il 10 del mese in corso, tramite bonifico bancario. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente.

7. In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti sopra, l'Ospite e/o il Terzo è / sono tenuto / tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso Euribor a tre mesi più 3% e comunque, in caso di mancato

**Allegato E**



Via Valassina n.36 22021 BELLAGIO (CO) Italia tel./fax +39 031 950284 e-mail: grecovecchi@libero.it

pagamento entro 60 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l’Ospite ha l’obbligo di lasciare la RSA entro 20 giorni, fatto salvo il diritto dell’Ente di agire nei confronti dell’Ospite e/o del Terzo/i, presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Qualora l’ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l’Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ASL.

8. Qualora l’Ospite e/o il Terzo intenda / intendano recedere dal presente contratto, dovrà / dovranno dare preavviso all’Ente con comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l’Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento dell’intera retta mensile. In caso di decesso non sono previsti rimborsi per le frazioni di mese. Le spese funerarie e post-mortem sono a carico degli eredi legittimi o testamentari. Resta fermo l’obbligo da parte dell’Ospite e/o del Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell’allontanamento dell’Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

9. L’Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l’Ospite:

- a) qualora la permanenza dell’Ospite presso la Casa di Riposo dovesse risultare incompatibile con l’organizzazione dei servizi dell’Ente o con il livello di assistenza che l’Ente stesso può garantire;
- b) per comportamento dell’ospite non conforme alla vita comunitaria dell’Istituto;
- c) per mancato pagamento della retta di degenza, qualora l’obbligato si dimostri inadempiente al sollecito scritto trasmesso dall’Amministrazione;
- d) nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamento alla persona, di bevande o cibo, senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della struttura;
- e) nel caso di compromissione del rapporto fiduciario tra l’ospite e/o il suo familiare e gli operatori della struttura ad insindacabile giudizio del Direttore Sanitario;
- f) nel caso in cui l’Ospite o suo familiare decida per la dimissione o il trasferimento presso altra Struttura, è tenuto a darne comunicazione almeno trenta giorni prima della presunta data di uscita.

In tutti i casi sopra esposti la retta verrà calcolata fino al giorno della dimissione dello stesso.

10. Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell’Ospite in RSA e fa fede quella riportata nel fascicolo socio assistenziale, salvo casi di prenotazione del posto letto per l’importo definito in € \_\_\_\_\_ giornalieri.

11. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.

12. Il presente contratto ha durata annuale, con rinnovo tacito in caso di non disdetta inviata a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno da ambo le parti almeno 30 giorni prima della scadenza e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.

13. In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull’eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Como.

Letto, confermato, sottoscritto in duplice originale

Bellagio, li \_\_\_\_\_

L’Ospite

Il Terzo

Il tutore/curatore/AdS in nome e per conto dell’Ospite

L’Ente

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Le clausole indicate ai n. ... del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell’art. 1341, comma 2 del c.c.

Bellagio, li \_\_\_\_\_

L’Ospite

Il Terzo

Il tutore/curatore/AdS in nome e per conto dell’Ospite

L’Ente

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## MENÙ- TIPO

### Stagione Estiva

	08:00- 09:30	11:45- 12:45	15:00- 16:00	17:45- 19:00
<b>LUNEDI'</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o Thè Fette biscottate o Biscotti	Penne quattro formaggi Nasello o merluzzo Purea Verdure cotte Frutta	Thè o succo 	Riso e porri Prosciutto cotto Magro Verdura cotta Frutta fresca o cotta
<b>MARTEDI'</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o Thè Fette biscottate o Biscotti	Risotto alla Milanese Verdura di stagione Gelato	Thè o succo 	Pastina - Zuppa di Verdura Pizza Fontina Patate e barbabietole Frutta fresca o cotta
<b>MERCOLEDI'</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o Thè Fette biscottate o Biscotti	Pasta con verdure Pollo alla cacciatora Fagiolini Frutta	Thè o succo	Tortellini in brodo Bastoncini di pesce o crescenza Erbette Frutta cotta o fresca
<b>GIOVEDI'</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o Thè Fette biscottate o Biscotti	Spaghetti al pesto Involtini di prosciutto e formaggio Verdure cotte Insalata verde Gelato	Thè o succo 	Minestrone di pasta Prosciutto cotto Certosa Carote Frutta fresca o cotta
<b>VENERDI'</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o Thè Fette biscottate o Biscotti	Fusilli al tonno - OMOG Halibut al forno Verdura mista Insalata Frutta	Thè o succo 	Pastina - Riso e spinaci Formaggi misti- Frittata Zucchine Yogurt
<b>SABATO</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o Thè Fette biscottate o Biscotti	Ravioli panna e prosciutto scaloppina al vino bianco Patate al forno Verdure cotte Frutta	Thè o succo	Crema orzo e farro Prosciutto cotto Taleggio Fagiolini Frutta fresca o cotta
<b>DOMENICA</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o Thè Fette biscottate o Biscotti	Tagliatelle al ragù Arrosto di vitello Patate al forno Verdure cotte Dolce semifreddo	Thè o succo 	Pastina - Farfalline in brodo prosciutto crudo e melone Caprini Purè Frutta fresca o cotta



## Stagione Invernale

	08:00- 09:30	11:45- 12:45	15:00- 16:00	17:45- 19:00
<b>LUNEDI'</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o thè Fette biscottate o biscotti	Gnocchi alla romana Halibut gratinato al forno o fettine di manzo Cavolfiori Frutta	Thè o succo 	Pasta e fagioli Cotto e salame Zucca al forno Frutta fresca o cotta
<b>MARTEDI'</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o thè Fette biscottate o biscotti	Risotto trevisana Scaloppine alla milanese Carote - patate Frutta	Thè o succo 	Passato di verdure Sofficini formaggio Barbabietole Pere - cotte
<b>MERCOLEDI'</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o thè Fette biscottate o biscotti	Pasta al pomodoro e basilico Polenta e Spezzatino Frutta	Thè o succo	Pastina-semolino Sogliola al forno Zucchine
<b>GIOVEDI'</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o thè Fette biscottate o biscotti	Tagliatelle panna e prosciutto Roast beef Verdura cotta di stagione Dolce	Thè o succo	Pastina - tortellini Prosciutto cotto o mortadella Erbette Frutta fresca o cotta
<b>VENERDI'</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o thè Fette biscottate o biscotti	Gnocchi al burro e salvia Filetto di trota impanato Zucchine Frutta	Thè o succo 	Minestrone di pasta - pastina Frittata di verdure Fagioli - patate Yogurt
<b>SABATO</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o thè Fette biscottate o biscotti	Pasta ai quattro formaggi Scaloppine di vitello al limone Verdura di stagione e purea Frutta	Thè o succo 	Crema di asparagi - pastina Tortino di verdura Crescenza Finocchi Mele al forno
<b>DOMENICA</b>	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>MERENDA</b>	<b>CENA</b>
	Caffè latte o thè Fette biscottate o biscotti	Lasagne Pollo alla cacciatora Patatine fritte Gelato	Thè o succo 	Pastina farfalline in brodo Prosciutto crudo Taleggio Fagiolini - patate Frutta cotta - Prugne



## AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

### I BENEFICIARI E LA PRESENTAZIONE DEL RICORSO

#### 1. Chi sono i beneficiari dell'amministrazione di sostegno?

Ai sensi dell'art. 404 del Codice Civile sono le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi.

Pertanto, l'Amministratore di Sostegno può rappresentare sia persone dotate di capacità giuridica parziale (in possesso di capacità di intendere e di volere, sebbene assai limitata), sia persone totalmente incapaci di agire.

#### 2. Come si attiva la richiesta (ricorso) di nomina di un Amministratore di sostegno?

La richiesta si effettua con un ricorso depositato presso la cancelleria del Giudice Tutelare competente per territorio, con riferimento al luogo in cui il soggetto beneficiario vive (residenza o domicilio).

#### 3. Chi può presentare la richiesta (ricorso)?

Ai sensi dell'art. 406 del Codice Civile, il ricorso per la nomina dell'Amministratore di Sostegno può essere presentato da:

- ◆ lo stesso soggetto che ne sarà beneficiario;
- ◆ il coniuge o la persona stabilmente convivente;
- ◆ i parenti entro il 4° grado (genitori, figli, fratelli/sorelle, nonni, bisnonni, zii, nipoti, cugini) e affini entro il 2° grado (suoceri, genero /nuora, cognati);
- ◆ il Pubblico Ministero;
- ◆ il Tutore ed il Curatore, con la richiesta di revoca dell'interdizione o inabilitazione;
- ◆ i responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e nell'assistenza della persona.

#### 4. Può il futuro beneficiario presentare la richiesta (ricorso) per se stesso?

Sì. Il ricorso per la nomina dell'Amministratore di Sostegno può essere proposto dallo stesso soggetto beneficiario, anche se minore, interdetto o inabilitato (art. 406 del Codice Civile).

Se il beneficiario è interdetto o inabilitato, il ricorso deve essere presentato congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione o dell'inabilitazione che saranno presentate dal suo Tutore/Curatore davanti al Giudice competente per quest'ultima. In quest'ultimo caso occorrerà l'assistenza di un legale.

#### 5. Può essere nominato un Amministratore di sostegno per un minore?

Se il beneficiario è un minore, il decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno può essere emesso solo nell'ultimo anno della sua minore età e diventerà esecutivo a decorrere dal momento in cui la maggiore età sarà raggiunta.

#### 6. Cosa deve contenere la richiesta (ricorso)?

Il ricorso deve contenere, ai sensi dell'art. 407 del Codice Civile, le indicazioni relative a:

- ◆ le generalità di chi fa la richiesta;
- ◆ le generalità del beneficiario;
- ◆ la sua residenza ed eventualmente la dimora abituale (cioè il luogo in cui si trova);



- ◆ il nominativo e il domicilio - se conosciuti da chi presenta il ricorso - del coniuge del beneficiario, dei suoi discendenti, ascendenti, fratelli, conviventi;
- ◆ le ragioni per le quali si chiede la nomina dell'Amministratore di Sostegno;
- ◆ l'indicazione delle principali spese e dei bisogni del beneficiario (per prevedere un importo mensile massimo che serva a sostenerle e soddisfarli);
- ◆ l'indicazione di chi si propone per esercitare la funzione di Amministratore di Sostegno (nominativo e recapiti, anche telefonici), se già individuato.

### **7.E' indispensabile descrivere la situazione del beneficiario?**

Sì, il ricorso dovrà contenere tutte le indicazioni utili a fornire al Giudice Tutelare un quadro il più possibile completo della situazione del beneficiario.

Le indicazioni dovranno riguardare: la motivazione della richiesta, l'infermità o la menomazione fisica o psichica, le capacità del beneficiario, la sua situazione familiare, lavorativa, sociale e l'indicazione di chi può essere nominato Amministratore di Sostegno e delle motivazioni alla base della scelta.

Dovranno essere inoltre esplicitati gli atti che l'Amministratore di Sostegno dovrà compiere insieme al beneficiario e quelli che dovrà compiere in sua sostituzione o rappresentanza.

### **8.Perché la richiesta (ricorso) deve essere quanto più possibile dettagliata?**

Quanto più il ricorso sarà formulato in modo puntuale, chiaro e al tempo stesso sintetico, tanto più il Giudice Tutelare riuscirà ad individuare con immediatezza ciò di cui il beneficiario ha bisogno e quali eventuali ulteriori accertamenti è necessario attivare (cosa chiedere ai Servizi Sociali e Sanitari che hanno in cura direttamente il soggetto o che sono competenti per territorio, al beneficiario e ai suoi parenti, quali accertamenti patrimoniali effettuare, ecc.).

E' particolarmente importante spiegare le ragioni per le quali si chiede la nomina dell'Amministratore di Sostegno; vanno descritte le condizioni e le esigenze di cura e di vita del beneficiario nonché le sue eventuali necessità urgenti.

### **9.Cosa bisogna allegare alla richiesta (ricorso)?**

Dovranno essere allegati i seguenti documenti:

- certificato integrale di nascita del beneficiario (rilasciato dal Comune di nascita);
- documentazione medica specialistica approfondita (con riguardo alla capacità di intendere e volere del beneficiario, alla gestione di sé stesso e del suo patrimonio, agli ambiti di vita e di relazione in cui è autonomo e in quali non lo è);
- documentazione sulla consistenza del patrimonio del beneficiario (titolarità di pensioni, conti correnti bancari o postali, titoli, immobili, ecc.); note relative ad eventuali questioni ereditarie o giudiziarie in corso;
- dichiarazione dei parenti stretti sulla adesione al procedimento (ovvero, in caso di eventuali opposizioni, è necessario allegare documenti che la attestino);
- Quando il ricorso è presentato da Servizi Sociali o Sanitari ovvero da Enti Locali competenti per territorio, oppure da Servizi Sociali o Sanitari pubblici o privati direttamente impegnati nella cura e nell'assistenza del beneficiario, è necessario allegare una relazione sociale (firmata dall'Assistente Sociale e dal Responsabile del Servizio).



### SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Il / La  
sottoscritto/a.....

Tel. /Cell. ....

In qualità di:

parente di.....

diretto interessato

***Al fine di contribuire al miglioramento dei servizi segnala quanto segue:***

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

***Data:*** \_\_\_\_\_

***Firma:*** \_\_\_\_\_

***N.B. : La presente scheda dovrà essere imbucata nell'apposita cassetta situata nella zona ristoro (piano terra). L'U.R.P. darà evasione entro 15 giorni lavorativi del ricevimento della scheda di segnalazione.***





## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Gentile Signora, Egregio Signore,

le chiediamo la cortesia di compilare il presente questionario, che le consentirà di esprimere la sua opinione e ci aiuterà a migliorare la qualità dell'assistenza presso la nostra Residenza Sanitaria Assistenziale.

I dati da lei forniti saranno trattati con riservatezza e lei non sarà identificato/a in nessun modo.

Sbarri con una X il pallino scelto con la parola che le sembra meglio esprimere il suo pensiero. Se crede, può farsi aiutare dai suoi familiari o dai suoi amici.

Le animatrici, la psicologa e le impiegate amministrative, alle quali può rivolgersi per eventuali chiarimenti, provvederanno a ritirare la scheda compilata.

Ringraziandola per la sua gentile collaborazione, le porgiamo cordiali saluti.

Il Presidente  
Dott. Angelo Barindelli

**QUESTIONARIO***Qualità dell'accoglienza e delle relazioni*

Come valuta:	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Insoddisfacente	Non so
01. l'accoglienza al momento dell'ingresso (per le persone entrate da meno di un anno)?				
02. le informazioni sull'organizzazione del reparto fornite al momento dell'accoglienza?				
03. i rapporti tra gli ospiti?				
04. i rapporti tra ospiti e personale?				
05. i rapporti tra parenti degli ospiti e il personale?				
06. l'orario delle visite?				
07. i rapporti di collaborazione tra il personale?				
08. la qualità dell'accoglienza ?				

*Qualità della cura e dell'assistenza all'ospite*

Come valuta:	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Insoddisfacente	Non so
09. la qualità dell'assistenza all'ospite?				
10. la qualità delle cure igieniche di base?				
11. i servizi offerti: parrucchiere, manicure-pedicure?				
12. l'attenzione e cura dell'immagine?				
13. l'attenzione del personale alle necessità fisiologiche dell'ospite?				
14. gli orari delle casa (sveglia, alzata dal letto, pasti, bagno...)?				
15. la sorveglianza garantita all'ospite?				
16. l'attenzione da parte del personale al rispetto della dignità e della privacy?				
17. la possibilità di ottenere informazioni relative alla salute dell'ospite?				
18. la disponibilità all'ascolto del personale sanitario?				
19. l'assistenza medica?				
20. l'assistenza infermieristica?				
21. gli interventi di riabilitazione?				
22. il supporto psicologico?				
23. l'attività di animazione?				
24. globalmente, la professionalità del personale?				



*Qualità della struttura e confort della R.S.A.-*

Come valuta:	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Insoddisfacente	Non so
25. il livello di pulizia?				
26. il confort e la disponibilità di spazi comuni?				
27.l'accessibilità agli spazi comuni della struttura?				
28. la sicurezza degli spazi, in relazione agli spostamenti autonomi degli ospiti?				
29. i supporti all'orientamento all'interno della struttura?				
30. il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, ecc.)?				
31. la tranquillità e confort delle camere?				
32.il servizio di ristorazione ( preparazione tavola, presentazione e distribuzione pasti)?				
33. la qualità e quantità degli alimenti?				
34. il servizio di lavanderia?				
35. i servizi amministrativi?				
36. i servizi generali (trasporto, aiuti per piccole commissioni)?				
37. il servizio di manutenzione degli ambienti (ascensori, impianti elettrici e di riscaldamento)?				

*Giudizio Finale*

	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Insoddisfacente	Non so
38. Esprima un giudizio finale sul servizio offerto dalla R.S.A.?				

*Il questionario è stato compilato da:*

- un ospite (da solo),
- ospite con l'aiuto di un familiare o conoscente,
- familiare o conoscente.

Data: ...../...../.....

