



ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA ROSETTA ANNO 2018

INDICE

ALLEGATO 1	REGOLAMENTO INTERNO OSPITI RESIDENZIALITA' LEGGERA/ALLOGGI PROTETTI
ALLEGATO 2	RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO
ALLEGATO 3	SERVIZI E PRESTAZIONI INCLUSI NELLA RETTA
ALLEGATO 4	QUESTIONARIO VALUTAZIONE QUALITA'
ALLEGATO 5	SCHEDE SEGNALAZIONE E RECLAMI
ALLEGATO 6	SCHEMA DI CONTRATTO
ALLEGATO 7	CARTA DIRITTI PERSONA ANZIANA
ALLEGATO 8	MENU' TIPO



ALLEGATO 1

REGOLAMENTO INTERNO OSPITI “RESIDENZA ROSETTA” Residenzialità Leggera - Alloggi Protetti Anziani Via XI Febbraio n. 42 26100 Crema

APPROVATO CON ATTO N. 19 DEL 24/10/2017

Art. 1 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento Interno disciplina l'ammissione e il soggiorno di persone nei servizi di Residenzialità Leggera e di Alloggi Protetti per Anziani offerti dalla Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi ONLUS presso la Residenza Rosetta , nonché il calcolo e il pagamento della retta. Il presente Regolamento é redatto in conformità con quanto contenuto nella Carta dei Servizi della Residenza Rosetta .

SERVIZIO DI RESIDENZIALITA' LEGGERA

Art. 2 - COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI RESIDENZIALITA' LEGGERA

Per accedere alla Misura “RESIDENZIALITA' LEGGERA” l'utente deve presentare la richiesta all'ufficio Cure Socio Sanitarie dell'ASST di Crema e al corrispondente Ufficio dell'ATS territorialmente competente per il proprio domicilio. L'Ufficio preposto effettua la valutazione del potenziale utente, utilizzando specifici strumenti di analisi, in collaborazione con Comuni, MMG e specialisti. In caso di valutazione positiva il soggetto viene inserito nella lista d'attesa della Struttura.

I posti liberi verranno occupati rispettando , tra le persone in lista d'attesa , le seguenti priorità di chiamata:

- soggetti residenti nel comune di Trigolo;
- soggetti residenti nei Comuni della Provincia di Cremona;
- soggetti residenti in altri Comuni della Regione Lombardia.

Priorità assoluta verrà riconosciuta alle situazioni di grave disagio sociale segnalate dal Servizio Sociale di territorio. Tali segnalazioni dovranno essere accompagnate da una relazione scritta che comprovi la gravità della situazione.

In caso di posto libero le persone inserite nelle liste d'attesa saranno contattate telefonicamente dal servizio sociale della struttura ed avranno a disposizione 24 ore per esprimere il proprio assenso all'avvio della procedura di ingresso. L'eventuale rifiuto , se non adeguatamente motivato ,comporterà la cancellazione dalla lista d'attesa.

In caso di assenso la persona è ammessa al mese di prova presso la Struttura. Trascorso il mese di prova il Direttore Sanitario potrà decidere di :

- Prorogare ulteriormente il periodo di prova ;
- Procedere con l'ammissione definitiva del soggetto nella Struttura ;

- Procedere con l'interruzione della permanenza e le dimissioni del soggetto in quanto non idoneo alla tipologia di servizio offerto . la dimissione dovrà avvenire nel rispetto di quanto previsto all'art. 7.

Nel caso in cui il soggetto manifesti fin da subito comportamenti o condizioni cliniche non idonei al servizio offerto il periodo di prova potrà essere immediatamente interrotto attivando le dimissioni dell'ospite come da art. 7.

Art. 3 - COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI ALLOGGI PROTETTI

L'accesso alla misura Alloggi Protetti prevede due momenti :

- a) Valutazione e inserimento in lista d'attesa;
- b) L'inserimento in Comunità.

a) VALUTAZIONE E INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA

Le richieste di inserimento nella lista d'attesa degli Alloggi Protetti della Residenza Rosetta dovranno essere compilate su apposita modulistica interna e consegnate all'ufficio Protocollo della sede di Trigolo.

La modulistica interna da compilare sarà la seguente :

MODELLO A : DATI ANAGRAFICI (da compilarsi a cura del soggetto interessato o dei familiari);

MODELLO B : DATI SANITARI (da compilarsi a cura del medico di base del richiedente);

Entro un termine massimo di 10 gg lavorativi dalla presentazione della domanda, l'equipe socio-sanitaria della FONDAZIONE , sulla base della documentazione sanitaria presentata, si esprime circa la possibilità o meno di inserire il soggetto in lista d'attesa . Il giudizio dell'equipe socio-sanitaria sarà insindacabile e verrà comunicato al soggetto e ai parenti dall'Assistente Sociale .

Le liste d'attesa per il servizio di Alloggi Protetti saranno 3 :

- Lista soggetti residenti nel Comune di Trigolo (CR);
- Lista soggetti residenti nei Comuni della Provincia di Cremona;
- Lista soggetti residenti nei Comuni della Regione Lombardia ;

L'inserimento nella lista d'attesa di pertinenza avverrà in ordine cronologico sulla base della data di presentazione della domanda di ammissione.

b) ACCESSO

I posti liberi verranno occupati rispettando le seguenti priorità di chiamata:

- soggetti residenti nel comune di Trigolo;
- soggetti residenti nei Comuni della Provincia di Cremona;
- soggetti residenti in altri Comuni della Regione Lombardia.

Priorità assoluta verrà riconosciuta alle situazioni di grave disagio sociale segnalate dal Servizio Sociale di territorio. Tali segnalazioni dovranno essere accompagnate da una relazione scritta che comprovi la gravità della situazione.

In caso di posto libero le persone inserite nelle liste d'attesa saranno contattate telefonicamente dal servizio sociale della struttura ed avranno a disposizione 24 ore per esprimere il proprio assenso all'avvio della procedura di ingresso. L'eventuale rifiuto , se non adeguatamente motivato ,comporterà la cancellazione dalla lista d'attesa.

In caso di assenso la persona dovrà sottoporsi ad una visita di valutazione sanitaria e assistenziale presso la Residenza Rosetta . A seguito di valutazione l'equipe socio-sanitaria si esprimerà , con giudizio insindacabile , circa l'idoneità o meno del soggetto all'inserimento in prova nella Residenza .

- In caso di giudizio di inidoneità si procederà al depennamento della persona dalla lista d'attesa previo colloquio informativo con i familiari e il soggetto stesso .
- In caso di valutazione positiva la persona è ammessa al mese di prova. Trascorso il mese di prova il Direttore Sanitario potrà decidere di :
 - Prorogare ulteriormente il periodo di prova ;
 - Procedere con l'ammissione definitiva del soggetto nella Struttura ;
 - Procedere con l'interruzione della permanenza e le dimissioni del soggetto in quanto non idoneo alla tipologia di servizio offerto . la dimissione dovrà avvenire nel rispetto di quanto previsto all'art. 7.

Nel caso in cui il soggetto manifesti fin da subito comportamenti o condizioni cliniche non idonei al servizio offerto il periodo di prova potrà essere immediatamente interrotto attivando le dimissioni dell'ospite come da art. 7.

NORME COMUNI AI SERVIZI DI RESIDENZIALITA' LEGGERA E ALLOGGI PROTETTI

Art. 4 – FERMO POSTO

Nel caso in cui, per motivazioni estranee alla struttura, l'ingresso non possa avvenire entro i termini sopra riportati, l'interessato o chi per esso, dovrà concordare con il Servizio Sociale della struttura la data dell'ingresso e sottoscrivere l'impegno al pagamento del fermo posto. Il periodo di fermo posto decorre dalla data stabilita per l'inserimento fino alla data di ingresso o di rinuncia e comunque non può essere superiore a 20 giorni.

Per il periodo di fermo posto sarà applicata una retta giornaliera stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Art. 5– INGRESSO

Il giorno dell'ingresso, l'ospite o chi per esso, dovrà prendere visione e firmare il **CONTRATTO DI INGRESSO**, che costituisce parte integrante del presente atto e la modulistica predisposta dal Servizio Sociale.

Art. 6– RINUNCIA VOLONTARIA

L'Ospite o chi per esso può rinunciare alla permanenza presso la Residenza Rosetta mediante comunicazione scritta. Tale comunicazione deve essere presentata e sottoscritta dall'interessato o dalla medesima persona che ha firmato la domanda di ammissione almeno 48 ore prima del giorno richiesto per la dimissione.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della quota giornaliera di Fermo Letto deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione per il corrispondente arco temporale.

Art. 7– DIMISSIONI

La Fondazione dimette l'ospite dai servizi di API e R.L nei seguenti casi:

- quando le sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'ospite non risultano più compatibili con la permanenza nell'unità d'offerta . La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando la permanenza dell'ospite sia divenuta incompatibile con l'organizzazione, per qualunque ragione anche a causa del comportamento dei familiari, con la natura e le caratteristiche della Struttura o rechi pregiudizio alla pacifica convivenza nella Struttura stessa. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del



Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.

- quando l'ospite , trascorsi 90 gg di assenza , non rientri in Struttura. La dimissione dell'ospite è di competenza dell'Amministrazione e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 1 giorno.
- quando l'ospite o un suo familiare sia incorso in infrazioni del Regolamento Interno. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando si evidenzia morosità nel pagamento della retta. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.

Con le dimissioni e l'effettiva uscita dell'ospite dalla struttura, cessa l'obbligo di corrispondere la retta; quando la misura discende da morosità è fatta salva ogni azione legale per il recupero delle somme dovute all'Ente.

Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale Ospite/Fondazione e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale.

E' pertanto dovere dei familiari firmatari del contratto provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso. In caso di diniego dei familiari, il trasporto viene organizzato ed effettuato direttamente dalla Fondazione che , previa comunicazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza competente del territorio, provvede al trasporto dell'Ospite dimissionato al domicilio dei familiari firmatari del contratto di ingresso.

Art. 8- DECESSI

In caso di decesso dell'Ospite presso la Residenza Rosetta i famigliari saranno informati e dovranno comunicare al personale della struttura il nominativo dell'impresa funebre che effettuerà tutte le operazioni richieste compresa la vestizione e il trasporto della salma in una Camera Ardente . Non è presente presso la Residenza Rosetta la Camera Ardente .

A richiesta dei familiari dell'Ospite defunto, la Fondazione può mettere a disposizione la camera mortuaria e la cappella interna presenti presso la sede di Trigolo per lo svolgimento delle esequie.

Art. 9 - RETTA DI PERMANENZA

La retta di permanenza presso i due servizi della Residenza Rosetta viene periodicamente deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente e dà diritto a godere di tutti i servizi predisposti dalla struttura come da elenco allegato al presente regolamento. Per gli assistiti dai Comuni, l'assunzione dell'obbligo al pagamento delle rette deve risultare da apposita impegnativa rilasciata dall'Amministrazione Comunale di provenienza.

Art. 10- ASSENZE TEMPORANEE

L'ospite può assentarsi temporaneamente dalla struttura previo avviso . Le assenze temporanee dovute a rientri in famiglia e/o periodi di vacanze , sono ammesse fino ad un periodo massimo di **15** giorni, trascorsi i quali, senza il rientro dell'Ospite, l'Amministrazione procederà d'ufficio alla Sua dimissione. Durante tali assenze la retta è dovuta interamente.

Le assenze temporanee dovute a ricoveri ospedalieri o istituti di riabilitazione e di cure intermedie prevedono un termine massimo di assenza di **90** giorni .

Nei primi **20** giorni di assenza sarà richiesto il pagamento della retta ordinaria .

Nei giorni di assenza oltre il ventunesimo e fino al **90** sarà applicata una retta giornaliera pari :

-alla retta a carico dell'ospite se trattasi di regime di Alloggio Protetto;



-alla somma tra la retta ordinaria e il contributo regionale riconosciuto all'ospite se trattasi di regime di Residenzialità Leggera.

Trascorsi i 90 gg di assenza senza il rientro dell'ospite in Struttura l'Amministrazione procederà d'ufficio alla Sua immediata dimissione.

Art. 11 - MODALITA' DI CALCOLO

La retta di permanenza viene calcolata mensilmente e posticipatamente sulla base delle giornate di presenza. Per giornate di presenza si intende sia la presenza effettiva sia le assenze come sopra specificata per le quali e' previsto il pagamento della retta .

Art. 12 - MODALITA' DI PAGAMENTO

Entro i primi giorni del mese successivo a quello di riferimento l'Ente provvederà ad emettere fattura per la retta di degenza e a trasmetterla agli interessati.

La fattura dovrà essere pagata al Tesoriere dell'Ente entro e non oltre 5 gg dal suo ricevimento.

Art. 13 - RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO

In caso di ritardato o mancato pagamento della retta di degenza l'Amministrazione assume tutti gli atti necessari alla tutela dell'Ente iniziando con l'addebito degli interessi legali e fino all'estrema conseguenza delle dimissioni dell'ospite che però non pregiudicano il diritto dell'Ente al recupero del dovuto e all'incameramento della cauzione.

Art. 14 - DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto dell'ingresso viene richiesto il pagamento alla tesoreria dell'Ente, a titolo di deposito cauzionale, convalidato da regolare quietanza, di una somma stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione. Tale somma, fruttifera, resterà depositata presso la Tesoreria dell'Ente per tutta la durata del rapporto. Il tasso di interesse e le modalità di calcolo degli interessi saranno determinati dal Consiglio di Amministrazione. Il deposito cauzionale, maggiorato degli interessi maturati per il periodo di permanenza in struttura, verrà restituito per intero o per differenza al momento del saldo dell'ultima retta. Il deposito cauzionale non è richiesto nell'ipotesi in cui al pagamento della retta provveda un ente pubblico.

Art. 15- AUTORIZZAZIONI E RACCOMANDAZIONI

E' facoltà dell'ospite portare nella propria stanza suppellettili e piccoli oggetti d'arredamento purché permettano il normale svolgimento dei servizi e siano compatibili con le caratteristiche e la capienza della stanza.

L'utilizzo di piccoli elettrodomestici personali (lampade da tavolo, apparecchiature audiovisive, ecc), per evidenti motivi di sicurezza, è subordinato al rilascio di apposita autorizzazione da parte del personale.

Art. 16- RESPONSABILITA'

La Fondazione declina ogni responsabilità per danni e/o furti che possono derivare a danno degli oggetti e/o denaro di proprietà degli Ospiti della Residenza Rosetta.

Art. 17 - CUSTODIA BENI

La Fondazione a richiesta dell'Ospite, può mettere a disposizione la propria cassaforte per la custodia di oggetti di valore e/o denaro contante. Al momento dell'accettazione in custodia dei beni e/o del denaro di cui sopra, verrà rilasciata apposita ricevuta che dovrà essere esibita al momento della restituzione dei medesimi.

Art. 18 – RUOLO E COMPITO DEI FAMILIARI

In presenza di familiari in grado di provvedervi, in un'ottica di mantenimento dei legami affettivi relazionali e solidaristici, può essere richiesta dal personale dell'Ente, una fattiva collaborazione. In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera compete ai familiari assistere l'anziano dal momento dell'uscita e fino al suo rientro presso la Residenza.

Compete inoltre ai familiari accompagnare ed assistere l'anziano presso i presidi sanitari pubblici e privati per eventuali visite specialistiche, visite per il conseguimento di pensioni, esami e controlli clinici. Quando l'ospite non abbia familiari le incombenze a questi spettanti rimangono in capo al Comune che concorre alla rette o al Comune di ultima residenza.

Art. 19 - USCITE ORGANIZZATE

Nel quadro delle iniziative per il tempo libero l'Ente promuove e organizza a favore degli ospiti brevi uscite per gite in località turistiche, passeggiate, spettacoli culturali ecc.

Art. 20 - ORARI DI VISITA

La struttura è aperta dalle 8.00 alle 20.00 .

Al fine di consentire il rispetto della privacy e il regolare svolgimento delle attività le viste agli ospiti sono ammesse tutti i giorni nei seguenti orari :

- **negli spazi comunitari : tutti i giorni dalle 8,00 alle 20,00**
- **nei singoli alloggi : tutti i giorni dalle 10,00 alle 12.00 e dalle 16,00 alle 18.00.**

Art. 21 - SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli anziani, i loro parenti ed affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale. In particolare i soggetti di cui al punto precedente possono esternare il loro dissenso rispetto ad un disservizio di cui siano stati vittima, causa il comportamento di operatori dell'Azienda o causa la non corretta impostazione dell'attività così come descritta nella Carta dei Servizi.

Art. 22- NORMA FINALE

Per tutto ciò che non è espressamente contemplato nel presente Regolamento si fa riferimento alla Legislazione Nazionale e Regionale in materia.

Art. 23- ENTRATA IN VIGORE

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno 01/01/2018. Da tale data sono da considerarsi abrogate tutte le disposizioni interne previgenti al presente Regolamento se contrastanti con esso.



ALLEGATO 2

RETTE E MODALITA' E DI PAGAMENTO

Il Consiglio di Amministrazione delibera annualmente il costo giornaliero della retta di presenza per le unità d'offerta Residenzialità Leggera e Alloggi Protetti Per Anziani attive presso la Residenza Rosetta.

La retta di presenza, calcolata mensilmente e posticipata, dovrà essere pagata entro cinque giorni dal ricevimento del documento nei modi indicati con apposita lettera consegnata all'atto del ricovero. Dopo alcuni giorni dalla data del ricovero viene richiesto un deposito cauzionale la cui somma è definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Tale deposito è fruttifero (il tasso di interesse viene annualmente definito dal Consiglio di Amministrazione con apposito atto) e verrà conguagliato con l'ultima retta.

Le rette giornaliere di presenza decorrenti dal 01/01/2018 e approvate con atto n. 24 del 10/12/2017, sono le seguenti:

POSTI RESIDENZ. LEGGERA CREMA	RETTA 2018
camera singola	€ 59,50
camera doppia	€ 53,50
fermo letto giornaliero	€ 80,00
deposito cauzionale mensile	€ 1.800,00
POSTI ALLOGGI PROTETTI CREMA	RETTA 2018
camera singola	€ 64,50
camera doppia	€ 58,50
fermo letto giornaliero	€ 80,00
deposito cauzionale mensile	€ 1.800,00

F.to IL DIRETTORE
Belli Dr.ssa Mariarosa



ALLEGATO 3

SERVIZI E PRESTAZIONI INCLUSI NELLA RETTA DI RESIDENZIALITA' LEGGERA E ALLOGGI PROTETTI

Il presente elenco definisce le prestazioni incluse nella retta giornaliera , le prestazioni non espressamente citate nella presente nota sono da considerarsi escluse dalla retta .

SERVIZI	PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA
STRUTTURA	<ul style="list-style-type: none">CAMERE SINGOLE E DOPPIE DOTATE DI TV E CLIMATIZZAZIONE , CUCINA CON FORNELLO E FRIGORIFEROBAGNO ATTREZZATO DI CAMERASOGGIORNO PALESTRABAGNO ATTREZZATO DI NUCLEO CON VASCACLIMATIZZAZIONE DI TUTTI I LOCALI
SERVIZIO ALBERGHIERO	<ul style="list-style-type: none">FORNITURA PASTI COME DA MODELLI DI MENU' ALLEGATOPREPARAZIONE MENU' SPECIALI PER OCCASIONI PARTICOLARI (NATALE , PASQUA , ECC)DIETE SPECIALI PERSONALIZZATE DIETRO PRESCRIZIONE DEL DIRETTORE SANITARIOFORNITURA BEVANDE (VINO E ACQUA)FORNITURA BEVANDE CALDE E FREDDE A META' MATTINA E A MERENDALAVAGGIO E STIRATURA DEI CAPI DI ABBIGLIAMENTO E BIANCHERIA PIANAPULIZIE E MANUTENZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE DI TUTTI I LOCALI DELLA RESIDENZA
SERVIZIO ASSISTENZIALE	<ul style="list-style-type: none">ATTIVITA' DI AIUTO NELLE ATTIVITA' DI VITA QUOTIDIANA E SORVEGLIANZA DIURNA E NOTTURNA
SERVIZIO BARBIERE PARRUCCHIERA	<ul style="list-style-type: none">UOMINI UN TAGLIO MENSILE DEI CAPELLI;DONNE DUE INTERVENTI DI MESSA IN PIEGA OGNI MESE
SERVIZIO TERAPIA OCCUPAZIONALE	<ul style="list-style-type: none">ATTIVITÀ DI STIMOLAZIONE MIRATE AL MANTENIMENTO DELLE ATTIVITÀ RESIDUE E ATTIVITÀ DI INTRATTENIMENTO .
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	<ul style="list-style-type: none">ATTIVITÀ DI KINESITERAPIA ATTIVA E PASSIVA PER IL RINFORZO MUSCOLARE E IL MANTENIMENTO.
SERVIZIO INFERMIERISTICO	<ul style="list-style-type: none">ASSISTENZA INFERMIERISTICA DUE GG LA SETTIMANA
SERVIZIO GERIATRICO	<ul style="list-style-type: none">SUPERVISIONE SANITARIA DA PARTE DEL GERIATRA DIRETTORE SANITARIO DELLA STRUTTURA
SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE	<ul style="list-style-type: none">SOSTEGNO ALL'OSPITE E ALLA SUA FAMIGLIADISBRIGO PRATICHE BUROCRATICHETENUTA RAPPORTI CON ASL , ISTITUTI PREVIDENZIALI , ECC..
SERVIZIO TRASPORTO	<ul style="list-style-type: none">TRASPORTO CON MEZZO DELL'ENTE PER USCITE O VISITE ORGANIZZATE DALL'ENTE

F.to IL DIRETTORE
Belli Dr.ssa Mariarosa



ALLEGATO 4

**QUESTIONARIO VALUTAZIONE QUALITA'
RESIDENZIALITA' LEGGERA E ALLOGGI PROTETTI**

1	È SODDISFATTO DELLA SUA PERMANENZA IN QUESTA STRUTTURA?	SI	NO PERCHE'.....
2	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO MEDICO?	SI	NO PERCHE'.....
3	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO?	SI	NO PERCHE'.....
4	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO ASSISTENZIALE?	SI	NO PERCHE'.....
5	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA?	SI	NO PERCHE'.....
6	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE?	SI	NO PERCHE'.....
7	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI PULIZIE DEGLI AMBIENTI?	SI	NO PERCHE'.....



8	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI CUCINA?	SI	NO PERCHE'
9	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	SI	NO PERCHE'
10	SECONDO LEI IL PESONALE È NUMERICAMENTE SUFICIENTE PER SODDISFARE LE SUE ESIGENZE ?	SI	NO PERCHE'
11	SI SENTE SOSTENUTO E AIUTATO DAL PERSONALE DELLA STRUTTURA ?	SI	NO PERCHE'
12	CONSIGLIEREBBE AD UN SUO CONOSCENTE DI VENIRE IN QUESTA STRUTTURA ?	SI	NO PERCHE'
13	DA QUANTO TEMPO RISIEDE IN QUESTA STRUTTURA?	MENO DI 3 MESI	DA 3 MESI AD UN ANNO PIU' DI UN ANNO

EVENTUALI OSSERVAZIONI, RICHIESTE E/O SUGGERIMENTI

GRAZIE !



ALLEGATO 5

PROTOCOLLO

SCHEDA SEGNALAZIONE/RECLAMI

BARRARE TIPO DI SEGNALAZIONE

VERBALE

TELEFONICA

FAX / e - mail

CON LETTERA ALLEGATA

CON MODULO

ALTRO

DEL SIGNOR / SIGNORA

RIFERIMENTO TELEFONICO

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

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

FIRMA
RESPONSABILE URP



ALLEGATO 6

CONTRATTO INDIVIDUALE DI INGRESSO NELLA “RESIDENZA ROSETTA” DELLA FONDAZIONE MILANESI E FROSI ONLUS TRIGOLO (CR)

CONTRATTO INDIVIDUALE DI INGRESSO NELLA RESIDENZA ROSETTA DELLA FONDAZIONE MILANESI E FROSI ONLUS

Il giorno del mese di dell'anno presso la “Residenza Rosetta” della Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi Onlus di Trigolo (CR)

TRA

La Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi Onlus (di seguito denominata FONDAZIONE) con sede legale in Trigolo (CR) Via Canevari N. 85, C.F.: 83000490199, P. IVA 00681280194, rappresentata dal Presidente Dr.ssa Clara Boggi nata a Trigolo (CR) il 28/07/47 e gestita dal Direttore Dr.ssa Belli Mariarosa, nata a Trigolo (CR) il 02/11/1967, che, in forza del Regolamento di Organizzazione in vigore è legittimata alla sottoscrizione del presente contratto

E

la Sig./sig. nato/a a (....) il residente a ()
..... in Via - C.F.:, di seguito indicato, per
brevità, come “**Ospite**”

PREMESSO

- che la “Residenza Rosetta” costituisce un’unità d’offerta classificata come Residenza Leggera ai sensi della normativa regionale ed ha una capacità ricettiva di 24 posti ;
- che la “Residenza Rosetta” è una struttura destinata ad accogliere soggetti anziani parzialmente autosufficienti;
- che con la pratica d’ingresso le parti beneficiarie (ospite e familiari) delle prestazioni erogate acconsentono al trattamento dei dati ivi raccolti, nonché di tutti quelli futuri scaturenti dall’accesso alle prestazioni erogate dalla “Residenza Rosetta”, secondo quanto previsto dall’art. 13 D. Lgs. 196/2003;
- che le parti (ospite e familiari) hanno ricevuto copia del REGOLAMENTO INTERNO, della CARTA DEI SERVIZI e del CODICE ETICO dell’ente quali parti integranti a tutti gli effetti per l’efficacia del presente contratto, prendendone visione ed accettandone in toto le condizioni previste;
- che le parti (ospite e familiari) sono consapevoli della possibilità spettante all’Ente di aggiornare periodicamente la Carta dei Servizi, il Regolamento Interno, il Codice Etico nonché le rette di degenza giornaliere previa comunicazione scritta agli interessati;
- che l’ingresso non potrà aver corso senza la sottoscrizione del presente atto e senza che le parti (ospite e familiari) abbiano preso cognizione e sottoscritto esplicitamente le cosiddette clausole vessatorie, riproposte in coda al presente contratto;



- che l'accesso agli atti della Fondazione si esercita mediante esame ed estrazione di copia. La richiesta di accesso, che può essere verbale o per iscritto, deve essere motivata ed effettuata da soggetti legittimati. Per accedere agli atti è possibile rivolgersi all'Ufficio Segreteria/URP, indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentono l'individuazione. A tal fine è disponibile apposito modulo reperibile presso l'Ufficio Segreteria/URP. Quest'ultimo provvederà ad inoltrare la domanda di accesso al Servizio competente. Responsabile del procedimento di accesso è il Direttore della Fondazione. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni dalla richiesta. Nel caso la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari detenuti dalla Fondazione è disciplinato da apposito Regolamento, disponibile presso l'Ufficio Segreteria/URP. Il Regolamento individua dettagliatamente, tra l'altro: i soggetti legittimati; i documenti accessibili; la tipologia dei documenti sottratti all'accesso; il dettaglio delle modalità d'accesso; le ipotesi di diniego e differimento dell'accesso; le categorie di documenti sottratti all'accesso.

TUTTO CIO' PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO E DATA DI INGRESSO

L'oggetto del presente contratto è il ricovero in Residenzialità Leggera del Sig./ della Sig.radi seguito indicato, per brevità, come "**Ospite**".

A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica prodotta , con il presente atto il sig./la sig.ra chiede per sé il ricovero presso questa Residenza dichiarando che l'ingresso è fissato in data

ART. 2 – OBBLIGHI DELL'ENTE GESTORE

L'Ente si obbliga ad erogare assistenza avente natura socio-sanitaria secondo quanto previsto : dalla specifica normativa vigente e futura della Regione Lombardia per le RSA , dalla Carta dei Servizi , dal Regolamento interno ospiti e dal Codice Etico della Fondazione allegati al presente atto . Accanto alla preminente attività di natura socio-sanitaria si elencano le prestazioni che l'Ente si impegna a garantire:

- ❖ rispetto dei protocolli assistenziali e delle procedure interne legate alla somministrazione dei servizi;
- ❖ copertura assicurativa derivante dalla responsabilità civile verso terzi;
- ❖ rispetto della privacy;
- ❖ custodia dei beni ricevuti ed accettati materialmente dall'Ente nelle modalità specificatamente indicate all'articolo 22 – Titolo quinto del Regolamento Interno;
- ❖ diffusione della Carta dei Servizi;
- ❖ somministrazione ai familiari ed agli ospiti del Questionario di Valutazione della qualità (Customer Satisfction) almeno una volta l'anno e diffusione dei risultati ottenuti;



- ❖ specificazione attraverso la Carta dei Servizi, e/o attraverso altri mezzi ritenuti idonei, del tipo di prestazioni che non sono incluse nelle rette di degenza in vigore, secondo le decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione;
- ❖ rispetto delle norme previste dal codice civile in materia contrattualistica relative in particolare alla buona fede e alla correttezza nell'applicazione del presente contratto;
- ❖ rispetto delle norme in materia di contenzioso riguardo ad eventuali motivi che possano scaturire dall'applicazione del presente contratto.

ART. 3 – OBBLIGHI DEL CONTRAENTE

A fronte delle prestazioni erogate, il/la sottoscritto/a si impegna alla corresponsione mensile della retta, come fissata dal Consiglio di Amministrazione, assumendo il ruolo di garante per detto obbligo economico, ai sensi degli artt. 1936 e ss. cod. civ. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT o dei maggiori oneri di gestione necessari per garantire il buon funzionamento dell'Ente anche a fronte di necessari adeguamenti a normative nazionali e regionali. In caso di variazione dell'importo della retta, l'Ente provvederà, prima dell'applicazione delle nuove tariffe, all'informativa, per iscritto, al/alla sottoscritto/a. Il corrispettivo così come variato si intenderà accettato. I servizi inclusi nella retta sono indicati nell'apposito allegato alla Carta dei Servizi che costituisce parte integrante del presente contratto. Il sottoscrittore è tenuto al rispetto di quanto indicato nel presente contratto, nel Regolamento interno e di eventuali altre regole vigenti nella struttura e ad aggiornare con puntualità le eventuali variazioni anagrafiche e ogni dato utile al permanere del rapporto (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari, situazioni pensionistiche, stato di riconoscimento dell'invalidità civile...).

ART. 4 – RETTA

Entro i primi giorni del mese successivo a quello di riferimento l'Ente provvederà ad emettere fattura per la retta di presenza e a trasmetterla agli interessati.

La fattura dovrà essere pagata al Tesoriere dell'Ente con una delle seguenti modalità :

- tramite addebito diretto in Conto Corrente entro la fine del mese successivo a quello di riferimento secondo la procedura adottata dall'Ente;
- tramite bonifico bancario entro e non oltre 5 gg dal ricevimento della fattura .

Per l'anno la retta giornaliera a carico del/della sottoscritto/a sarà pari ad €. () al netto del contributo sanitario regionale.

Nel computo delle giornate di presenza viene sempre addebitata per intero la retta riferita al giorno d'ingresso, mentre per quello in uscita, se avverrà entro le ore 12.00 a.m., non sarà fatta oggetto di calcolo; viceversa dopo tale orario sarà addebitata per intero. Per le assenze dovute a ricovero ospedaliero, vacanze o permanenze extra istituzionali la retta verrà calcolata per intero.

Al fine del pagamento della retta il/la sottoscritto/a dichiara quanto segue :

1. di intestare la fattura a: - C.F. :
.....

2. di inviare la fattura a
.....

3. di scegliere la seguente modalità di pagamento :

Addebito diretto in Conto Corrente secondo quanto specificato nel modulo allegato e sottoscritto;

Bonifico bancario con le seguenti specifiche :

NOME E INDIRIZZO BANCA

.....

- quando la permanenza dell'ospite sia divenuta incompatibile con l'organizzazione, per qualunque ragione anche a causa del comportamento dei familiari, con la natura e le caratteristiche della Struttura o rechi pregiudizio alla pacifica convivenza nella Struttura stessa. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando l'ospite, trascorsi 90 gg di assenza, non rientri in Struttura. La dimissione dell'ospite è di competenza dell'Amministrazione e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 1 giorno.
- quando l'ospite o un suo familiare sia incorso in infrazioni del Regolamento Interno. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando si evidenzia morosità nel pagamento della retta. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.

Con le dimissioni e l'effettiva uscita dell'ospite dalla struttura, cessa l'obbligo di corrispondere la retta; quando la misura discende da morosità è fatta salva ogni azione legale per il recupero delle somme dovute all'Ente.

Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale Ospite/Fondazione e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale.

E' pertanto dovere dei familiari firmatari del contratto provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso. In caso di diniego dei familiari, il trasporto viene organizzato ed effettuato direttamente dalla Fondazione che, previa comunicazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza competente del territorio, provvede al trasporto dell'Ospite dimissionato al domicilio dei familiari firmatari del contratto di ingresso.

L'Ospite o chi per esso può rinunciare alla permanenza presso la Residenza Rosetta mediante comunicazione scritta. Tale comunicazione deve essere presentata e sottoscritta dall'interessato o dalla medesima persona che ha firmato la domanda di ammissione almeno 48 ore prima del giorno richiesto per la dimissione.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della quota giornaliera di Fermo Letto deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione per il corrispondente arco temporale.

ART. 8 –QUALITA' SERVIZIO

Nel caso in cui la qualità del servizio erogato non dovesse essere ritenuta congrua secondo la valutazione soggettiva espressa dall'ospite e/o dai propri familiari, tale condizione, anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.

ART. 9 – TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali saranno trattati nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore .

Nell'ambito delle finalità istituzionali potranno essere utilizzati alcuni dati personali dell'ospite con le seguenti modalità :

- utilizzo di nome e cognome per identificare i luoghi o gli oggetti assegnati all'ospite che risulteranno quindi visibili a terzi ospiti e visitatori ;
- utilizzo del sistema di videosorveglianza con o senza registrazione degli eventi con finalità di contribuire a garantire la sicurezza degli ospiti e degli operatori;



- utilizzo di immagini fotografiche e filmati relativi all'ospite che potranno essere utilizzati per finalità ricreative o sanitarie all'interno della Struttura .

L'Ospite e/o il terzo obbligato deve sottoscrivere l'Allegato 3 : Consenso all'utilizzo dei dati personali (Privacy) al presente atto .

ART. 10 – NORME FINALI

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti in materia. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari regionali, nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato, lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato ed integrato. Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente potrà, in ottemperanza alle finalità statutariamente previste e al fine di tutelare l'interesse dell'intera comunità, disporre con atti e regolamenti condizioni per lo svolgimento dei servizi a cui obbligatoriamente i fruitori dovranno scrupolosamente attenersi.

Qualora gli stessi non dovessero essere condivisi, le parti potranno recedere dal contratto nei termini previsti dall'art.4 del presente contratto. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. La presente scrittura privata è valida a tutti gli effetti civili e di legge. Le parti dichiarano fin da ora che per eventuali controversie la competenza territoriale è del Tribunale di Cremona (CR). Il presente contratto non può essere ceduto salvo consenso scritto di entrambe le parti.

Art. 11- ALLEGATI

Si elencano di seguito i documenti che costituiscono parte integrante del presente contratto:

- Allegato 1 : Elenco dei servizi inclusi nella retta giornaliera di ricovero;
- Allegato 2 : Consenso all'utilizzo dei dati personali (Privacy);
- Allegato 4 : Consenso informato ingresso e permanenza in Residenza Rosetta
- Allegato 5 : Autocertificazioni di Nascita, Residenza e Stato di Famiglia
- Allegato 6 : Impegno al trasferimento dell'ospite in caso di dimissione.

Letto, confermato e sottoscritto

IL DIRETTORE
Belli Dr.ssa Mariarosa

Le parti prendono atto che le disposizioni di carattere vessatorio di cui agli artt. Sopra riportati , sono state valutate dal/dalla sottoscritto/a che le controfirma per accettazione.

IL DIRETTORE
Belli Dr.ssa Mariarosa



Elenco dei documenti consegnati, per conoscenza, al sottoscrittore del presente contratto:

1. REGOLAMENTO INTERNO
2. CARTA DEI SERVIZI
3. CODICE ETICO
4. Nota informativa sulla privacy
5. Elenco documenti personali consegnati dai familiari all'Ente
6. Elenco dei principali soggetti/operatori di riferimento della struttura

Letto, confermato e sottoscritto

ALLEGATO 7

CARTA DIRITTI 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 una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura 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 garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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 sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trFondazioneorti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)

- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- 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, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile 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 politica, 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 ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) 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).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi 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 costituzionali, 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 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 altrui, della 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 finzione 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.
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 essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di operare perché, anche nelle situazioni e di più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni parziale o persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita totale della propria autonomia ed autosufficienza	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 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.