

**CARTA DEI SERVIZI  
RSA “IL GELSO”**

**GENNAIO 2024**

**INDICE:****Pagina**

▪ Generalità dell'opuscolo	3
▪ Valori - La missione della RSA Il Gelso	4
▪ Presentazione della RSA	5
▪ Informazioni su attività e servizi	7
▪ Standard di qualità, impegni e programmi	15
▪ Tutela e partecipazione	16

**ALLEGATI:**

A) Retta di soggiorno	18
B) Corredo per l'ospite	20
C) Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari	21
D) Modulo reclamo per disservizio	26
E) Dichiarazione composizione retta	27
F) Tutela privacy	28
G) Menù tipo estivo e invernale	29
H) Regolamento della RSA	31
I) Carta dei Diritti della persona anziana	39
L) Listino prezzi parrucchiere	43

## GENERALITA' DELL'OPUSCOLO

Gentile Signore/Signora,  
innanzitutto La ringraziamo per aver scelto la nostra Residenza per il suo soggiorno, ma soprattutto vogliamo rappresentarLe tutta la nostra disponibilità affinché i valori della personalità dell'Ospite trovino massima espressione all'interno di questo nuovo ambiente.

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della RSA Il Gelso di Vittuone, Via Milano 51/53 Vittuone.

E' il documento che Le permetterà di prendere visione dei servizi offerti e valutare gli obiettivi orientati alla presa in carico della persona e all'umanizzazione delle cure.

La Carta dei Servizi, oltre al peculiare aspetto informativo, assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto socio-sanitario che La riguarda in prima persona.

Lei, con i Suoi familiari, rappresentate un ruolo determinante all'interno dell'équipe assistenziale, perciò Vi invitiamo a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci i vostri consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

La nostra RSA farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un confortevole soggiorno.

**La Direzione**  
AV Vittuone S.r.l.



## VALORI

### Valori significativi della RSA IL GELSO

- La centralità dell'anziano
- La qualità della vita e la promozione del benessere
- Il ruolo sociale dell'anziano anche se istituzionalizzato

L'RSA IL Gelso eroga un servizio riabilitativo "globale" alla Persona non autosufficiente affinché possa mantenere al più possibile le proprie capacità esistenti nella vita quotidiana.

### LA MISSION DELLA RSA IL GELSO E':

- Garanzia di un'assistenza qualificata
- Ricerca di ottimali livelli di benessere
- Mantenimento, dov'è possibile, della capacità funzionale esistente della persona non autosufficiente
- Approccio olistico della persona con interventi socio assistenziali mirati
- Informazione continua del personale onde sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale
- Miglioramento delle capacità relazionali dell'equipe assistenziale

## PRESENTAZIONE DELLA RSA

### **Fini istituzionali**

La mission istituzionale della RSA IL GELSO è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione ultrasessantacinquenne parzialmente autosufficiente e totalmente non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia e di isolamento sociale, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

### **Soggetto gestore**

Il Soggetto Gestore della RSA IL GELSO è AV Vittuone S.r.l., società a capitale sociale, con sede legale a Milano in via Cappuccini 4, Codice Fiscale / Nr. iscrizione Registro Imprese di Milano 05944080968.

AV Vittuone Srl gestisce anche un CDI di 20 posti ed una RSA denominata Orchidea di 20 p.l. sempre a Vittuone in Via Milano 51/53.

La filosofia della società è quella di generare integrazione ed apertura al territorio tramite attivazione di iniziative a carattere socio culturale (in collegamento con organizzazioni già attive ed operative), apertura fisica degli spazi a verde alla comunità, conferenze a tema socio-assistenziale rivolte alla cittadinanza.

### **La RSA Il Gelso**

La struttura, di nuova realizzazione, risponde a tutte le norme strutturali, indicate e richieste dal piano regionale, per accogliere anziani parzialmente e non totalmente autosufficienti. La capienza massima prevede l'occupazione di 120 posti letto residenziali accreditati e contrattualizzati distribuiti su due piani di degenza e organizzati in 6 nuclei così suddivisi:

#### **1 Piano:**

- Nucleo Margherita 20 posti letto
- Nucleo Rosa 20 posti letto
- Nucleo Girasole 20 posti letto

#### **2 Piano:**

- Nucleo Giglio 20 posti letto
- Nucleo Ortensia 20 posti
- Nucleo Fiordaliso 20 posti letto

La stretta integrazione fra le diverse professionalità che compongono l'equipe multidisciplinare, costituisce un carattere distintivo della RSA IL GELSO.

Le figure che compongono l'equipe multidisciplinare sono:

- Responsabile Medico di struttura;
- Medici di reparto presenti dalle ore 8,00 alle ore 17 da lunedì a venerdì e per le altre ore (comprese le notturne), vi è una équipe di medici reperibili a garanzia della copertura sanitaria sulle 24 ore che consentono continuità nella cura e nella relazione;
- Infermieri e fisioterapisti con adeguata preparazione in campo geriatrico;
- Addetti ai servizi assistenziali qualificati, in possesso di titolo di studio regionale (ASA-OSS);
- Educatori con formazione universitaria, deputati ad attività socio-educative per garantire l'adeguato mantenimento della cognitivtà;
- Operatori dei servizi generali, tecnici e alberghieri.

Le risorse professionali operanti all'interno della residenza, soddisfano per quantità gli standard disposti per l'accreditamento dalla Regione Lombardia.

Tutte le attività della RSA IL GELSO sono coordinate dal Direttore di Struttura al quale risponde il Responsabile Medico che risponde degli aspetti sanitari.

### **Principi fondamentali dell'attività**

L'attività della RSA IL GELSO si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
- Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- Continuità: la RSA IL GELSO assicura la continuità e regolarità delle cure.
- Partecipazione: la RSA IL GELSO garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- Efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

### **Ubicazione e descrizione struttura**

La struttura si trova in Vittuone (MI) all'indirizzo:

Via Milano n. 51/53 - Vittuone

Tel./ Fax. 02 90119302

E-mail: [rsailgelsovittuone@avvittuone.it](mailto:rsailgelsovittuone@avvittuone.it)

Per informazioni e visite guidate presso RSA IL GELSO si consiglia di contattare l'Ufficio Accoglienza.

La struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi :

- Treno : FS stazione di Vittuone;
- Auto : le principali arterie per raggiungere il comune di Vittuone sono:  
- l'autostrada Milano/Torino (uscita Arluno); - la Statale 11 ( Milano-Magenta ).

## INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

La RSA IL GELSO offre accoglienza ad ospiti parzialmente e non totalmente autosufficienti. I soggiorni possono essere sia a tempo indeterminato che per brevi periodi non inferiori ai 30 giorni, solo se vi sono disponibilità di posti letto.

A completamento delle informazioni di seguito fornite, sono riportati in *Allegato A e G* rispettivamente la *Retta di Soggiorno* ed il *Regolamento* della RSA IL GELSO.

Inoltre, al fine di avere sempre presente l'obiettivo ultimo, è riportata in *Allegato H* la *Carta dei Diritti della persona anziana*.

### **Accoglienza e presa in carico in RSA IL GELSO**

All'interno della RSA IL GELSO è attivo il Servizio Accoglienza che, dal Lunedì al Venerdì (dalle 9:00 alle 13:30 e dalle 14:00 alle 17:00) è a disposizione degli interessati per fornire tutte le informazioni sulla Residenza e sulle modalità e tempistiche di ingresso degli ospiti.

Le modalità di ammissione e accoglienza in RSA IL GELSO sono le seguenti:

- a) contatti con il Servizio Accoglienza della Residenza per avviare la procedura di ammissione;
- b) conferma al familiare, dopo presa visione della documentazione sanitaria da parte del responsabile medico, del giorno e dell'ora d'ingresso;
- c) comunicazione a tutto il personale (e relativi servizi alberghieri) della data e orario di ingresso del nuovo ospite tramite documentazione mail;
- d) all'atto dell'ingresso l'equipe assistenziale accoglie l'ospite e i familiari illustrando agli stessi la struttura e l'organizzazione dei servizi interni;
- e) in ogni nucleo è presente una équipe multidisciplinare composta da medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, educatori e addetti socio assistenziali (ASA-OSS), tutti identificabili a mezzo di tesserino di riconoscimento, che provvederanno alla presa in carico dell'ospite, seguendo il protocollo sotto specificato:
  - il Medico si reca nella camera dell'ospite, esegue la prima visita, compila la documentazione in uso e, con l'aiuto dei familiari acquisisce tutte le informazioni necessarie sull'ospite;
  - Tutta l'équipe socio-sanitaria del nucleo di accoglienza raccolgono attraverso la documentazione e un'intervista alla famiglia e all'ospite (se è in grado di dare informazioni) tutte le notizie utili e necessarie alla presa in carico dell'ospite: abitudini alimentari e dieta (evidenziando la presenza di intolleranze alimentari); lo stato della dentizione e/o l'uso di protesi dentarie; la capacità di orientamento spazio-temporale; il bisogno di aiuto per l'igiene e la vestizione; la continenza; le abitudini connesse al sonno ed alla veglia; la capacità di deambulazione ed ausili eventualmente necessari; patologie pregresse e in corso; terapie e modalità di somministrazione; eventuali allergie a farmaci; l'eventuale prenotazione in atto di visite specialistiche e/o esami;

- f) nei primi giorni di soggiorno in RSA IL GELSO l'equipe assistenziale in stretta collaborazione con l'educatore di riferimento del nucleo, provvede a fare conoscenza con il nuovo ospite controllandone l'inserimento e stimolando la socializzazione;
- g) nelle prime settimane di inserimento il Medico di struttura, insieme a tutta l'equipe socio-sanitaria ed ai familiari, provvede ad effettuare la valutazione multidimensionale dell'ospite ed a formulare il piano assistenziale individualizzato, favorendo il coordinamento degli interventi assistenziali.

### **Lista d'attesa**

La lista d'attesa è gestita seguendo solo ed esclusivamente il criterio cronologico.  
Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso.

Per l'inserimento dell'ospite nella lista d'attesa è necessaria la compilazione, da parte della famiglia e/o del delegato e/o dell'ADS (amministratore di sostegno), della "Domanda di inserimento" da ritirare presso il Servizio Accoglienza della RSA IL GELSO; la famiglia e/o il delegato e/o l'ADS sono tenuti a versare alla Direzione, al momento dell'ingresso in Struttura, un DEPOSITO CAUZIONALE FRUTTIFERO di importo pari ad una mensilità (30 giorni) della retta di soggiorno, a garanzia dell'adempimento di ogni obbligazione scaturente dal contratto di inserimento. Tale deposito verrà interamente restituito entro 20 giorni dalla data di dimissione dalla struttura se in regola con i pagamenti.

E' possibile inoltre prenotare e quindi bloccare il posto letto, accordandosi con il Servizio Accoglienza a seconda quindi della disponibilità della struttura.

La prenotazione è possibile per un periodo non superiore ai 10 giorni per i quali dovrà essere versato un corrispettivo di € 40,00 al giorno.

Tale importo verrà versato anticipatamente al momento della prelazione con rilascio di apposita ricevuta.

L'importo della prelazione del posto letto verrà poi inserito nella prima fattura emessa per ricovero in struttura.

### **Dimissioni - Recesso**

Sia la famiglia e/o il delegato e/o l'ADS, potranno recedere dal rapporto di ospitalità con un preavviso minimo di 30 giorni compilando l'apposito modulo da richiedere presso il ricevimento.

L'Ufficio Accoglienza provvederà a trasmettere la data di dimissione all'equipe assistenziale tramite mail.

Qualora non venissero rispettati i 30 giorni di preavviso, verranno trattenuti in fattura i giorni mancanti, dal deposito cauzionale versato all'ingresso.



Il giorno di dimissione verrà consegnata alla famiglia e/o all'ADS una lettera di dimissione che garantisce la continuità assistenziale, sia per un rientro a domicilio, sia per un trasferimento presso altra RSA, affinché il caregiver possa avere tutte le informazioni utili per la presa in carico.

La famiglia e/o il delegato e/o l'ADS prendono atto che motivo di disdetta del servizio da parte della RSA è l'eventualità che si manifestino patologie di tipo psichiatrico od infettive che rendano difficoltoso l'accudimento all'interno della Residenza sia per l'organizzazione sia per gli altri ospiti residenti. Rimane inteso che, in caso di recesso per tale motivo, la RSA IL GELSO effettuerà comunicazione scritta con preavviso di 30 giorni.

### **Richiesta documenti sanitari da parte della famiglia e/o delegato e/o ADS**

Hanno diritto alla consultazione e a ottenere copia del Fascicolo Sanitario e Sociale (FASAS), in toto o in parte, oltre che al rilascio di estratti della stessa, anche durante il periodo in cui il Fascicolo è aperto:

- l'ospite in via diretta, se capace di intendere e di volere;
- l'ADS (amministratore di sostegno), se tale compito rientra tra quelli assegnati dal giudice tutelare;
- persone delegate dall'ospite.

In ipotesi di decesso dell'ospite, hanno titolo, ciascuno per proprio conto:

- gli eredi legittimi;
- gli eredi testamentari che provino la loro posizione con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, con copia di documento di identità valido.

La richiesta del Fascicolo Sanitario e Sociale o stralcio di documentazione sanitaria, avviene attraverso la compilazione di specifico modulo, da richiedere presso il ricevimento, ed evasa entro il termine di 30 (trenta) giorni.

In caso di urgenza comprovata la richiesta viene evasa in modo prioritario entro 7 giorni.

La fotocopia della documentazione viene fornita al richiedente con un costo pari a € 30,00+iva.

### **Il personale sanitario e assistenziale**

Le figure professionali che compongono l'équipe socio-sanitaria sono:

- Responsabile Medico;
- Medici di Reparto;
- Coordinatore dei Servizi Sanitari;
- Coordinatore infermieristico;
- Terapisti della Riabilitazione;
- Infermieri
- Ausiliari Socio Assistenziali e Socio Sanitari (ASA/OSS);
- Referente di nucleo
- Educatori.

L'equipe multidisciplinare lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare e mantenere il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi assistenziali-individuali per gli ospiti, implementa il migliore modello organizzativo basato su un'adeguata attività assistenziale. Gli incontri d'equipe per la discussione dei PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), sono calendarizzati per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

Collabora con i servizi territoriali e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia. L'assistenza è garantita 24 ore al giorno. La RSA IL GELSO si avvale della consulenza professionale di medici specialisti nelle principali branche sanitarie laddove se ne evidenzia la necessità.

### **Il servizio educativo/animativo**

L'attività educativa/animativa si integra con le attività sanitarie assistenziali per:

- supportare l'anziano nel suo percorso di inserimento ed integrazione alla vita e ai ritmi della Struttura;
- riattivare e mantenere nell'anziano gli interessi personali;
- valorizzare l'ospite nella sua globalità.

Gli educatori organizzano a favore degli ospiti numerose attività tra cui:

- laboratori;
- momenti ricreativi, feste, attività ludiche occupazionali;
- partecipazioni a spettacoli.

### **Presidi sanitari e ausili**

La RSA IL GELSO provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.) temporaneamente in uso, cioè fino all'ottenimento di ausili personali per il superamento di patologie acute o per l'utilizzo durante la terapia riabilitativa individuale.

La Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento e danno/rottura del presidio o ausilio di proprietà dell'ospite come ad esempio dentiere, protesi acustiche, occhiali e ogni altra protesi e ausilio in uso al singolo ospite.

## La giornata tipo

La giornata tipo dell'ospite è così articolata:

7,00 - 8,30	Alzata, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), vestizione
8,30 - 9,30	Colazione, somministrazione terapia
9,30 - 11,30	Riabilitazione, terapia occupazionale, animazione con spuntino / idratazione
11,45 - 13,00	Pranzo e somministrazione terapia
13,30 - 14,30	Riposo
14,30 - 15,30	Alzata
15,30 - 16,00	Merenda / idratazione
16,00 - 17,30	Attività educative animative
18,00 - 19,30	Cena e somministrazione terapia
20,00- 21,00	Distribuzione camomilla e generi di conforto serale, rimessa a letto

## Servizio ristorazione

I pasti vengono preparati internamente alla struttura e possono essere serviti nelle sale da pranzo e nelle camere di ciascun piano.

Il menù, esposto nel nucleo e proposto giornalmente, consente alcune possibilità di scelta. Esso può essere personalizzato - solo su indicazione del Medico Responsabile di nucleo - a fronte di particolari problemi di masticazione o di deglutizione.

Per completezza di informazione si riporta in *Allegato F* un menù tipo settimanale e giornaliero sia estivo che invernale.

Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

Gli ospiti con problematiche di tipo disfagico, aderiscono ad un programma nutrizionale specifico e tarato da un punto di vista calorico, con somministrazione di pasti frullati in gestione diretta dei nostri cuochi.

### **Corredo per l'ospite**

Al momento dell'ingresso in RSA l'ospite dovrà essere munito di una serie di capi di abbigliamento come dettagliato nell'**Allegato B**.

### **Servizio lavanderia**

La RSA IL GELSO provvede al servizio di lavanderia per tutto quello che riguarda la biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie etc...).

Il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali viene gestito da una ditta esterna ed è a carico dell'ospite con un costo mensile pari a € 75,00 + IVA. Per accedere al servizio di lavanderia esterno è necessario rivolgersi al ricevimento. Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio, per la tipologia di lavaggio effettuato con macchinari industriali ad acqua e temperature elevate, non idonee al trattamento del capo delicato ma che garantiscono igiene e sicurezza alla comunità. I capi in dotazione all'ospite dovranno essere muniti di numero identificativo, comunicato dal ricevimento prima dell'ammissione in residenza.

### **Servizio parrucchiere**

Il servizio parrucchiere è a carico dell'ospite secondo il listino esposto e dettagliato nell'allegato **Allegato L**, la richiesta avviene direttamente o compilando un modulo da richiedere al ricevimento.

### **Servizio podologo**

Il servizio di podologo è a carico dell'ospite secondo le tariffe del professionista.

### **L'attività religiosa**

L'assistenza religiosa e spirituale, che rientra nella sfera spirituale dell'anziano, viene effettuata in collaborazione con il Parroco del paese.

La S. Messa viene celebrata ogni giovedì mattina, l'equipe educativa organizza e gestisce la Messa presso il salone polivalente per tutti gli ospiti.

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede.

### **Servizio ricevimento**

Il ricevimento è un servizio attivo e presidiato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

### **Telefono**

All'interno della RSA IL GELSO è possibile ricevere telefonate.

### **Oggetti personali**

Si suggerisce di non tenere per sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di eventuali smarrimenti o furti. Presso la Direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.

### **Orario di visita**

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti nell'arco della giornata dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

**L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è dalle ore 10.30 alle ore 20.00.**

I parenti che, per motivi particolari, intendono accedere in Residenza dopo le ore 20.00 devono preavvertire il personale del centralino, entro l'orario di servizio.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nell'attività degli operatori

### **Fumo**

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

### **Norme antincendio**

La RSA IL GELSO è dotata 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 possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale della RSA IL GELSO è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.

### **Foto e video**

Per rispetto della privacy è vietato scattare foto e registrare video.

## **STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

La RSA IL GELSO fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Gli impegni e programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa Nazionale e Regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

### **Aspetti strutturali e organizzativi**

L'edificio soddisfa tutti i requisiti strutturali previsti in materia dalla normativa della Regione Lombardia. La documentazione relativa al funzionamento e all'accreditamento è depositata presso la Direzione.

### **Qualità delle prestazioni**

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'èquipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli ospiti e delle famiglie al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività socio-educative

### **Formazione**

I piani formativi del personale sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di èquipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori;
- migliorare il benessere organizzativo.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dalla Direzione in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

### **Strumenti di verifica e controllo**

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- somministrazione annuale del *Questionario di soddisfazione ospiti e famiglia*, come riportato in *Allegato B*. La diffusione dei dati avviene attraverso pubblicazione ai piani del fascicolo dati customer.
- incontri periodici con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

La RSA IL GELSO considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

### **Informazione, Servizio Accoglienza e visite guidate**

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Regolamento, Accordo di Inserimento, ecc.) costituisce uno dei principali canali di informazione.

Il Servizio Accoglienza è l'ufficio a disposizione degli utenti e dei familiari per fornire informazioni e migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni.

Il Servizio Accoglienza è anche preposto all'organizzazione di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari tramite persona incaricata.

### **Tutela**

La RSA IL GELSO esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

La RSA IL GELSO darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta entro i 7 giorni successivi.



Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il Servizio Accoglienza o con la Direzione;
- lettera in carta semplice;
- comunicazione da depositare nel box rosso della posta adiacente alla reception;
- segnalazione a mezzo fax.

Presso la Reception è disponibile un *Modulo per osservazioni e suggerimenti* da presentare al Servizio Accoglienza o alla Direzione della struttura, come riportato in *Allegato C*.

### **Sportello legale gratuito per ADS (Amministratore di Sostegno)**

AV Vittuone S.r.l. promuove un programma di informazione e sensibilizzazione, con l'ausilio di specialisti del settore in materia di Diritto di Protezione Giuridica, con particolare riferimento all'istituto dell'Amministratore di Sostegno. Per poter accedere allo sportello per ADS è sufficiente chiedere informazioni presso il nostro ricevimento.

### **Informazione, privacy e sicurezza**

Al fine di gestire privacy, informazione e sicurezza si è previsto quanto segue:

- trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. 196/2003; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di *Tutela privacy*, come da *Allegato F*;
- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale alla famiglia e/o al delegato e/o all'ADS da parte del medico referente;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

**RETTA DI SOGGIORNO**

La famiglia e/o il delegato e/o l'ADS sono tenuti a versare alla Direzione, al momento dell'ingresso in Struttura, un DEPOSITO CAUZIONALE FRUTTIFERO di importo pari ad una mensilità (30 giorni) della retta di soggiorno

L'importo della retta di soggiorno dovuta dalla famiglia e/o dal delegato e/o dall'ADS, al netto del contributo regionale per i posti presenti in struttura sono:

(Euro al giorno)

Camera singola	115,00
Camera doppia	94,00

La fattura verrà consegnata all'ospite, al parente o all'Ads secondo le istruzioni ricevute.

Il pagamento della suddetta fattura deve avvenire entro i primi quindici giorni del mese stesso.

In caso di ritardato pagamento oltre il 15 del suddetto mese la società AV VITTUONE SRL si riserva il diritto di applicare gli interessi di mora nella misura di 5 punti oltre il tasso legale.

**La retta comprende :**

- **Servizi alberghieri:** la stanza di degenza, dotata di bagno, è completa della biancheria necessaria, le pulizie vengono eseguita con frequenza giornaliera. Ogni stanza di degenza è munita di impianto di antenna centralizzata e la residenza mette a disposizione un apparecchio telefonico.
- **Vitto:** consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena sono composte da diverse portate per una scelta per ogni portata e comprendono acqua, vino e caffè serviti a tavola. Le diete particolari verranno proposte dal medico in funzione dei quadri clinici.
- **Assistenza sanitaria:** gli Ospiti residenti o domiciliati presso la residenza usufruiscono del servizio sanitario nazionale (presidi e farmaci inclusi).
- **Servizi sanitari e socio-assistenziali :** la residenza fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovrintese dal Coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e della Direzione Medica
- **Attività motorie e riabilitative:** il servizio viene erogato sotto controllo del medico da operatore laureato
- **Attività animative-educative:** il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali, ludiche e ricreative

### La retta non comprende

- **Visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio:** se in aggiunta a quelli prescritti dai medici di struttura (fatturazione della prestazione e relativo pagamento da concordarsi direttamente con lo specialista prescelto);
- **Trasporti in ambulanza non urgenti**
- **Lavanderia:** per l'attivazione del servizio si richiede il pagamento di una quota forfettaria pari a 75 € + IVA al mese.
- **Parrucchiere** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception
- **Servizio di podologia**
- **Spese voluttuarie:** giornali, posta, abbonamenti, ecc.
- **Telefonate effettuate:** addebito al costo in funzione delle chiamate effettuate, ovvero, nel caso di richiesta esplicita un addebito forfettario mensile di 10€

Si informa, inoltre, che il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire, nel corso del soggiorno, delle modifiche o adeguamenti con preavviso minimo di 30 giorni.

### **Certificazione fiscale del ricovero in Rsa**

Ogni anno la Residenza si impegna, in conformità della normativa vigente (DGR n. 26316 del 21/03/1997), a rilasciare agli aventi diritto la certificazione delle rette ai fini fiscali per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, ove saranno indicate separatamente le spese mediche e paramediche, nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, come da **Allegato E**.

**CORREDO PER L'OSPITE AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN RSA**

Nel rispetto delle abitudini personali dell'Ospite, compatibilmente con le sue condizioni cliniche, il giorno dell'ingresso in struttura, si richiede che l'ospite sia munito di una serie di capi di abbigliamento.

Al fine di un'ottimale identificazione dei capi consegnati si consiglia l'applicazione sugli stessi dell'apposito numero assegnato in precedenza alla reception.

E' consigliato un abbigliamento pratico come qui di seguito dettagliato:

- nr.2 paia di scarpe chiuse con velcro (no lacci o pantofole aperte);
- nr.14 paia di mutande se l'ospite è incontinente;
- nr.14 magliette intime o canottiere;
- nr.14 paia di calze di cotone o gambaletti o collant (a seconda delle abitudini dell'ospite);
- nr.10 pigiami o camicie da notte;
- nr.6 tute;
- nr.10 paia di pantaloni o gonne o vestiti (se l'ospite è autosufficiente);
- nr.6 maglie;
- nr.8 maglioni leggeri per la stagione estiva;
- nr.8 maglioni pesanti per la stagione invernale;
- nr.1 pettine;
- nr.1 spazzolino e nr.1 dentifricio.

Tale elenco dovrà essere integrato, se sarà necessario, come da indicazioni che vi verranno fornite dalla coordinatrice e compatibilmente con la stagione di permanenza in Rsa. Chiediamo inoltre di compilare il "modulo guardaroba", fornito in fase di presentazione domanda inserimento, indicando il numero e il tipo di indumento lasciato in Rsa all'ospite.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMIGLIA

Il questionario di soddisfazione ospiti e famiglia è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- *Periodicità:* con cadenza annuale, per consentire la comparazione dei dati e verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento.
- *Consegnato:* alla famiglia, in allegato alla fattura del mese nel periodo nel quale si vuole far partire l'indagine di valutazione.
- *Semplice:* per poter dare in maniera più immediata le varie risposte.
- *Anonimo:* la famiglia e/o l'ospite in questo modo si sente libero di esprimere il proprio giudizio.
- *Oggetto di un'elaborazione:* i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio.
- *Divulgazione dei risultati:* tramite affissione presso il ricevimento e ai singoli piani (spazio dedicato agli avvisi e ai familiari), di un fascicoletto contenente i grafici con codice colore, con le percentuali relative alle singole domande che compongono il questionario. Il fascicoletto di diffusione è accompagnato da una lettera di presentazione da parte della Direzione.

## FAC SIMILE DI CUSTOMER

### DATI ANAGRAFICI FAMILIARE:

Grado di parentela con l'ospite : o Figlio/a o Altro ( Specificare :..... )

Età: .....

Sesso : o Donna o Uomo

### DATI ANAGRAFICI DELL' OSPITE :

Età : .....

Da quanto tempo è ospite della struttura:

- meno di 6 mesi
- Tra i 6 mesi e 1 anno
- più di 1 anno

### ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
1. Quanto sono importanti per il benessere dell'ospite le attività Assistenziali svolte dagli operatori ( ASA/OSS ) ?						
2. Quanto pensa che gli operatori di assistenza siano disponibili e attenti ai bisogni dell'ospite ?						
3. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli operatori di assistenza ( ASA/OSS )?						

### ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
4. Quanto sono importanti per l'ospite le attività fisioterapiche?						
5. Quanto pensa che i fisioterapisti siano disponibili e attenti ai bisogni dell'ospite?						
6. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti?						

### ATTIVITA' INFERMIERISTICHE

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
7. Quanto sono importanti per l'ospite le attività infermieristiche?						
8. Quanto pensa che gli infermieri siano disponibili e attenti ai bisogni dell'ospite?						
9. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?						

### ATTIVITA' MEDICHE

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
10. Quanto è importante l'attività del medico per l'ospite?						
11. Quanto pensa che il medico sia disponibile ed attento alle necessità Mediche dell'ospite?						
12. Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite?						
13. Quanto è soddisfatto delle attività mediche?						

### ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
14. Quanto sono importanti per l'ospite le attività di animazione?						
15. Quanto pensa che l'educatore sia disponibile e attento?						
16. Quanto è soddisfatto delle attività di animazione ?						
17. Quanto è soddisfatto delle iniziative aperte al pubblico che periodicamente si svolgono in Residenza?						
18. Quanto ritiene funzionali ed adeguati gli spazi per le varie attività?						

### ASPETTI ALBERGHIERI

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
19.Quanto sono importanti per l'ospite gli aspetti alberghieri?						
20.Quanto è soddisfatto della qualità dei pasti?						
21.Quanto è soddisfatto del servizio lavanderia dell'ospite?						
22.Quanto è soddisfatto del servizio lavanderia della biancheria di struttura?						
23. Quanto è soddisfatto del servizio pulizia della struttura?						
24. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, degli aspetti alberghieri						

### ASPETTI RELAZIONALI

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
25.Quanto sono importanti le relazioni con il personale di struttura?						
26.Quanto è informato circa le attività che riguardano la struttura (feste, iniziative, ecc.)?						
27.Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni che riguardano l'ospite?						
28.Quanto è soddisfatto, nell'insieme, delle relazioni con il personale di struttura?						
29. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza riservata all'ospite all'ingresso in struttura?						
30. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata quando viene in Residenza o telefona						
31. Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?						

32. C'è qualche altro elemento - al di là delle attività e degli aspetti sopra analizzati – che Lei considera altamente insoddisfacente o altamente soddisfacente?

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



33. Ci sono delle tipologie di servizio che riterrebbe utile suggerirci – tali da poterle inserire nella nostra offerta attuale – sia rispetto alle vostre necessità che a quelle degli ospiti?

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

34. Ci sono invece dei servizi che Lei ritiene inutili nel nostro panorama di offerta rispetto alla vostra esperienza?

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

**MODULO PER OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

Reclamo effettuato da: \_\_\_\_\_

Ospite di riferimento: \_\_\_\_\_

Periodo del disservizio: \_\_\_\_\_

Area disservizio:

- Servizi socio-sanitari:
  - Area medica
  - Area infermieristica
  - Area fisioterapia
  - Area assistenza alla persona
  - Area animazione
- Servizi alberghieri:
  - Ristorazione
  - Pulizia
  - Lavanderia
- Altro:

Descrizione del disservizio:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**DICHIARAZIONE COMPOSIZIONE RETTA**

Gent.ma Sig.ra / Egregio Sig.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**CERTIFICAZIONE ANNO xxxx**

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia XI/1298 del 25 febbraio 2019 ‘Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio sanitaria’, e per i fini previsti dalla legge,

**SI DICHIARA**

che nell’anno xxxx, il/la Sig./ra xxxxxxxxxxxxxxxx C.F. xxxxxxxxxxxx ha versato a titolo di retta per il proprio soggiorno, presso questa struttura la somma complessiva di € xxxxxx di cui € xxxxxx per i costi delle spese mediche e di assistenza specifica (1).

Tale dichiarazione è valida per gli usi consentiti dalla legge.

In fede

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

1. In riferimento alle modalità di calcolo indicate nella deliberazione della Giunta Regionale Lombarda XI/1298 del 25.02.20

TUTELA PRIVACY

AUTORIZZAZIONE LEGGE 196/03  
(CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI)

Vittuone,

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ dichiara di aver ricevuto per iscritto da parte della Direzione le informazioni di cui alla legge 196/03.

In particolare dichiara di aver liberamente preso atto che i dati raccolti al momento della presentazione della domanda di inserimento saranno utilizzati per la gestione del ricovero presso la Residenza per Anziani Il Gelso ubicata in Vittuone e che gli è stato riconosciuto il diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare ed opporsi al trattamento dei dati stessi nonché gli altri diritti identificati nella legge 196/03.

Per far valere i propri diritti, potrà rivolgersi alla Direzione dell'Ente.

Di conseguenza vengono autorizzati il titolare, il responsabile e gli incaricati dell'Istituto al trattamento dei dati personali ed alla comunicazione dei medesimi, ai fini istituzionali, ad altri enti pubblici, medici, organismi sanitari, con particolare ed espresso riferimento a quelli riguardanti lo stato di salute, necessari per la gestione del ricovero e la tutela sanitaria.

**In fede**

.....

MENU' ESTIVO

PRANZO

CENA

LUNEDI'	RISOTTO CON CARCIOFI HAMBURGER PATATE AL FORNO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	MINISTRONE DI VERDURE TONNO SPINACI AL BURRO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
MARTEDI'	FUSILLI AL PESTO PARMIGIANA DI MELANZANE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	RISO AL POMODORO CIMA GENOVESE COSTE ALL'AGRO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
MERCOLEDI'	PASTA ALLA CARBONARA BOCCONCINI DI PETTO DI POLLO ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASSATO DI VERDURA CON CROSTINI CARPACCIO DI TACCHINO OLIO E LIMONE FAGIOLINI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
GIOVEDI'	CRESPELLE POLLO PURE' DI PATATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTA E FAGIOLI INVOLTINI DI PROSCIUTTO AL FORNO ERBETTE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
VENERDI'	PENNETTE AL TONNO COTOLETTA DI MARE CAROTE AL VAPORE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	ZUPPA DI VERDURE GATEAUX TRIS DI VERDURE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
SABATO	RISOTTO CON ZUCCHINE POLPETTONE PISELLI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	MINISTRA D'ORZO PROSCIUTTO COTTO ED EMMENTAL BARBABIETOLE ALL'OLIO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
DOMENICA	LASAGNE ALLA BOLOGNESE TACCHINO TONNATO POMODORI AL FORNO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE DOLCE	RAVIOLINI IN BRODO POLPETTE CAROTE SALTATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE

ALTERNATIVE SEMPRE PRESENTI: pasta o riso in bianco, pastina in brodo, semolino

## MENU' INVERNALE

	<u>PRANZO</u>	<u>CENA</u>
LUNEDI	PASTA AI 4 FORMAGGI PETTO DI POLLO IMPANATO AL FORNO BROCCOLETTI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	MINISTRONE CON PASTA SFORMATO DI VERDURE MISTE EMMENTHAL O PROSCIUTTO COTTO ERBETTE ALL'AGRO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
MARTEDI	RISOTTO ALLA ZUCCA SCALOPPINE AL LIMONE TRIS DI VERDURE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTA E FAGIOLI IN BRODO POLPETTE DI PROSC.COTTO E RICOTTA PROSCIUTTO CRUDO O MOZZARELLA ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
MERCOLEDI	PASTA ALLE VERDURE BRUSCIT CON POLENTA FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASSATO DI VERDURA CON RISO FRITTATA CON ZUCCHINE SALAME O CRESCENZA COSTE ALL'OLIO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
GIOVEDI	RISOTTO ALLA MONZESE ARROSTO DI LONZA AL LATTE CAROTE AL VAPORE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	RAVIOLI IN BRODO CROCCHETTE DI FORMAGGIO MORTADELLA O TALEGGIO FINOCCHI AL BURRO GRATINATI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
VENERDI	CRESPELLE RICOTTA E SPINACI FILETTO DI NASELLO POMODORO E OLIVE SPINACI BURRO E GRANA FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	CREMA DI PATATE PORRI CON CROSTINI ZUCCHINE RIPIENE FORMAGGIO FRESCO O PROSC. CRUDO PISELLI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
SABATO	PASTA AL POMODORO TRIPPA ALLA MILANESE PURE' DI PATATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	MINISTRA D'ORZO BOLLITO MISTO CON SALSA VERDE SALAME COTTO O RICOTTA FAGIOLINI ALL'OLIO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
DOMENICA	LASAGNE ALLA BOLOGNESE ARROSTO DI VITELLO CAVOLFIORE GRATINATO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE DOLCE	FILINI IN BRODO POLPETTINE AL POMODORO ROBIOLA O PROSCIUTTO COTTO ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE

ALTERNATIVE SEMPRE PRESENTI: pasta o riso in bianco, pastina in brodo, semolino

## REGOLAMENTO

## CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA

### 1.a - Caratteristiche della Residenza

La Residenza in oggetto è una Residenza Sanitario Assistenziale ai sensi della normativa vigente (di seguito per brevità anche RSA).

Resta espressamente pattuito che i responsabili della RSA (qui di seguito per brevità la Direzione), sentito eventualmente il parere del Responsabile Medico della RSA stessa, hanno in qualsiasi momento ogni più ampia facoltà di richiedere e disporre l'immediato ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera o simile, qualora ciò venga ritenuto, a loro insindacabile giudizio, necessario o comunque opportuno.

La responsabilità di decidere e/o prescrivere eventuali cure o terapie di cui l'ospite necessitasse è rimessa alla decisione e responsabilità del Responsabile Medico della RSA. La terapia prescritta dal Medico di Base e/o dall'Ospedale all'ospite prima dell'entrata in struttura potrà subire dei cambiamenti o adattamenti a discrezione del Responsabile Medico della RSA.

### 1.b - Accesso

La RSA accoglie persone ultrasessantacinquenni parzialmente e non totalmente autosufficienti. La RSA non darà accoglienza a persone che non rispondano ai requisiti richiesti dalle RSA e/o previsti dalla Legge Regionale 23 gennaio 1986 nr. 1 della Regione Lombardia.

Nello specifico, l'accesso in RSA è gestito attraverso una lista d'attesa seguendo solo ed esclusivamente il criterio cronologico.

### 1.c - Documentazione Necessaria

Alla richiesta di accoglienza presso la RSA devono essere allegati:

- Carta Identità in corso di validità (copia)
- Codice fiscale (copia)
- Tesserino Sanitario (originale)
- Tessera esenzione/invalidità (originale)
- Attestazione invalidità - verbale invalidità (copia)
- Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri con eventuali cartelle cliniche o certificati medici recenti (originale)
- Relazione del medico curante e/o del medico ospedaliero se la persona è ricoverat con attestazione delle patologie e delle terapie in corso e dichiarazione che la persona da ospitare è idonea a vivere in comunità ed è esente da malattie infettive, contagiose e psichiche che possano mettere in pericolo la propria o altrui incolumità (originale).



Il delegato e/o l'ADS si obbliga a sottoscrivere il contratto insieme con l'ospite o eventualmente in nome e per conto dell'ospite stesso o anche a titolo personale assumendosi in ogni caso la responsabilità, eventualmente in solido con l'ospite per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Inoltre il delegato, eventualmente insieme all'ospite, è il referente della RSA e comunque il soggetto responsabile per ogni questione concernente il rapporto con l'ospite ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporti con l'ospite.

Il delegato, la famiglia e/o l'ADS è tenuto a fornire il proprio indirizzo, numeri telefonici ed altri codici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla Direzione con la massima tempestività ogni variazione. La Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di chiedere documentazione ulteriore rispetto a quella sopra indicata.

Si richiama espressamente l'attenzione della famiglia e/o del delegato e/o dell'ADS sul fatto che qualora uno qualsiasi dei documenti presentati alla RSA dovesse risultare, in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola, la RSA avrà la facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato, anche ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, riservata ogni opportuna azione giudiziaria.

#### **1.d - Assegnazione dell'abitazione**

Prima dell'ingresso la famiglia e/o il delegato e/o l'ADS sono tenuti a prendere visione dell'abitazione che sarà messa a disposizione dell'ospite; a dichiarare, con la firma del presente contratto, la loro accettazione di detta abitazione e la sua idoneità anche per ciò che concerne strutture, arredi, impianti ed apparecchiature di ogni tipo; nonché a concordare con la Direzione la data di assegnazione dell'abitazione, anche ai fini della decorrenza del corrispettivo.

La Direzione si riserva comunque il diritto di cambiare, nel corso del soggiorno, l'abitazione messa a disposizione dell'ospite in considerazione di mutate condizioni psico-fisiche e/o ottimizzazione delle relazioni interpersonali senza previa autorizzazione del delegato e/o dell'ADS.

#### **1.e - Corredo**

All'atto dell'ingresso l'ospite deve disporre di un corredo personale d'abbigliamento decoroso, pulito ed in sintonia con l'ambiente. La Direzione si riserva il diritto di esaminare quanto sopra anche prima dell'accettazione dell'ospite e comunque in qualsiasi momento nel corso del rapporto e di esigere eventuali modifiche e/o integrazioni del corredo.

## **2.REGOLAMENTO INTERNO**

### **2.a - L'uso dei servizi comuni**

All'ospite spetta il diritto di usare le parti dei servizi comuni della RSA nel rispetto dell'uso cui gli stessi sono destinati ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni a persone o cose. Resta inteso che l'ospite sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a dette persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

L'ospite, compatibilmente con il suo stato di condizione psicofisica così come accertato dal/i medico/i della RSA, è libero di utilizzare tutti gli spazi della struttura messi a disposizione per gli ospiti, ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni, purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri ospiti.

Anche ai fini di una corretta e puntuale erogazione del servizio, l'ospite è tenuto a comunicare in forma scritta alla Direzione le uscite anche temporanee dalla RSA.

### **2.b - L'uso dell'Abitazione**

All'ospite spetta il diritto di usare l'abitazione nel rispetto dell'uso cui la stessa è destinata, ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni di qualsiasi tipo alle persone, alle strutture, agli arredi ed in generale a tutto quanto si trova nell'abitazione stessa, restando inteso che sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

L'ospite si impegna in particolare a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente ed in particolare di pulizia e decoro dell'abitazione;
- mantenere in buono stato l'abitazione, custodendo ed adoperando diligentemente gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguandosi alle richieste della Direzione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'abitazione.

L'ospite riconosce il diritto al personale di servizio di entrare con la chiave generale nell'abitazione per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni e comunque in ogni caso ritenuto opportuno dalla Direzione.

Salvo impedimento per ragioni di salute l'ospite è tenuto a lasciare libera l'abitazione non oltre l'orario stabilito per dare corso alle operazioni di pulizia dell'abitazione stessa e del piano.

L'abitazione potrà essere in tutto o in parte arredata con suppellettili, quadri e foto di proprietà dell'ospite. Il balcone è soggetto ai vincoli di uniformità dettati dalla Direzione per la salvaguardia dell'immagine del complesso residenziale; quindi è vietato stendere o esporre

indumenti, asciugamani ed effetti personali di qualsiasi tipo, così come collocare tende, strutture o manufatti non autorizzati dalla Direzione.

Resta espressamente inteso che la RSA non assume alcuna responsabilità per oggetti di valore di qualsiasi tipo (ivi compresi denaro, titoli, ecc.) di proprietà dell'ospite, salvo che detti oggetti siano depositati presso la cassetta di sicurezza della Direzione, con accettazione del relativo regolamento firmato dall'ospite e/o dal delegato.

## **2.c - I servizi dell'abitazione**

Ogni abitazione è munita di telefono e televisore. L'uso di apparecchi radio e/o audiovisivi in orari di silenzio è permesso solo con auricolari o sistemi analoghi. Il pagamento delle spese telefoniche è ad esclusivo carico dell'ospite.

Il servizio di pulizia dell'abitazione ed il cambio della biancheria da bagno e da camera, svolto da personale qualificato, sono effettuati tra le ore 8 e le ore 12.30. Durante le operazioni di pulizia l'ospite dovrà lasciare libera l'abitazione, fatta eccezione per le degenze dovute a ragioni di salute.

## **2.d - Il vitto**

Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, merenda, cena .

Il pranzo e la cena sono composti da portate come da menù stagionale esposto, comprendono vino (se richiesto) e caffè serviti a tavola. Il menù giornaliero viene reso noto a tutti gli ospiti mediante esposizione dello stesso.

Per disposizioni ATS e per opportune norme igieniche non è possibile tenere in camera cibi deteriorabili e/o far conservare cibi presso il frigo di piano.

## **2. e - Comportamenti e rapporti interpersonali**

Gli ospiti devono tenere, fra di loro e con il personale della RSA, rapporti di reciproco rispetto e comprensione. La Direzione resta a disposizione degli ospiti per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza di qualsiasi tipo nei servizi prestati dalla RSA.

L'ospite è invitato a curare la propria immagine ed igiene personale, per se stesso per offrire agli altri ospiti una presenza gradevole. Sono vietati all'ospite tutti i comportamenti e gli atti anche potenzialmente dannosi a sé e/o ad altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile, ed in particolare è vietato:

- lavare indumenti nel bagno dell'abitazione;
- installare tende di qualsiasi modello senza l'autorizzazione della Direzione;
- stendere capi di biancheria alle finestre o nei locali comuni;

- porre vasi da fiori od altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza l'autorizzazione della Direzione;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano dare disturbo ad altri ospiti;
- installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- tenere in camera cibi deteriorabili;
- gettare acqua, immondizie od altro fuori degli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- compiere atti che possono nuocere ai vicini di abitazione, come sbattere porte, ecc.;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- vietato fumare in tutta la RSA;
- solo previa autorizzazione della Direzione è possibile portare animali di piccola taglia all'interno della RSA per il tempo necessario della visita della famiglia.

### **3. SERVIZI DELLA RSA**

#### **3.a - Residenza Sanitario Assistenziale (RSA)**

La RSA assicura all'ospite un efficiente servizio di soggiorno a carattere alberghiero unito all'assistenza socio-assistenziale e sanitaria continuativa, quale sussidio al superamento delle condizioni di non autosufficienza, in collegamento ai servizi sanitari zionali di base.

#### **3.b - Servizi forniti dalla RSA**

La RSA fornisce un servizio di assistenza socio-assistenziale e sanitaria elaborato secondo un Piano di Assistenza Individualizzato, appositamente studiato per l'ospite dal personale socio-assistenziale e sanitario della struttura, e secondo la normativa vigente.

#### **3.c - Servizi all'ospite resi da personale esterno**

Qualora l'ospite e/o il delegato intendessero disporre di una assistenza aggiuntiva di qualsiasi tipo che richieda l'attività di personale non disponibile nei servizi forniti della RSA, dovranno chiedere preventivamente l'autorizzazione scritta della direzione, specificando nome, cognome, e indirizzo della persona di cui si chiede l'autorizzazione ad accedere presso la RSA, con indicazione degli orari e del periodo.

Resta espressamente inteso che, in tutti questi casi il rapporto contrattuale sarà instaurato esclusivamente tra le persone terze e l'ospite e/o il delegato, i quali si assumono in proposito ogni responsabilità manlevando la RSA, che resta assolutamente estranea al rapporto.

Resta ovviamente inteso che la Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione di cui sopra e quindi di vietare l'accesso alla Residenza al personale

dell'ospite, senza che siano dovuti risarcimenti, indennizzi, o qualsiasi altro importo a qualsivoglia titolo.

#### **4. ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA E SOCIO-ASSISTENZIALE**

##### **4.a - Il Medico**

In conformità a quanto previsto al punto 1.a precedente, la RSA (con onere a proprio carico) assicura agli ospiti accreditati l'assistenza medica di base con la conseguente cancellazione degli ospiti dagli elenchi dei rispettivi medici di base e l'adozione dei codici relativi.

##### **4.b - Malattia dell'ospite**

Fermo restando quanto previsto al punto 1.a precedente, e comunque con la più ampia facoltà della RSA di agire diversamente ove ritenuto opportuno, si porta a conoscenza dell'ospite e/o del delegato che, di prassi, varranno le seguenti regole in caso di malattie dell'ospite:

- in caso di malattia in forma acuta e di breve decorso, l'ospite riceverà le cure del caso presso la propria abitazione nella RSA;
- in caso di prolungarsi della malattia, così come in ogni caso di affezione che richieda assistenza ospedaliera, ovvero necessità di cure mediche specialistiche o di assistenza particolare, su giudizio del medico dell'ospite e/o di quello della RSA - sentito, ove possibile, l'ospite e/o il delegato - l'ospite viene inviato in idoneo luogo di cura.

##### **4.c - Assistenza infermieristica e socio-assistenziale**

Si ribadisce espressamente che la RSA fornirà all'ospite un'assistenza infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale secondo quanto esplicitato al punto 3 precedente. Ove l'ospite intendesse avvalersi, in particolari situazioni, ovvero in via continuativa, di un'assistenza aggiuntiva di altro tipo, dovrà adeguarsi a quanto precedentemente previsto al punto 3.

Spetta alla RSA assicurare l'assistenza farmaceutica di base e fornire, con oneri a proprio carico, agli ospiti aventi diritto (invalidi riconosciuti o ad essi assimilabili ai sensi dell'Art. 4 del D.M. 28.12.1992) gli ausili per incontinenti erogabili in conformità alle prescrizioni del vigente nomenclatore che, come noto, predetermina le tipologie erogabili (pannoloni e pannolini della famiglia 101), le quantità massime erogabili, i mix compositivi possibili delle diverse tipologie, nonché i costi derivanti da tali forniture.

## 5. ACCETTAZIONE REGOLAMENTO

Dichiaro che il Regolamento mi è stato illustrato e spiegato in ogni sua parte da una persona incaricata dalla RSA. Con la sottoscrizione del presente atto dichiaro di avere preso visione del Regolamento e di accettarne tutte le clausole ivi contenute.

AV VITTUONE SRL

L' OSPITE

IL DELEGATO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 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 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 psico-fisiche.

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 trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).

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 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 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:

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

#### La società e le istituzioni hanno il dovere:

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 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 rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole 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 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 fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione 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

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono 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: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l' Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È 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 Lombardia.

# LISTINO PREZZI SERVIZIO PARRUCCHIERA DAVANZO IVANA

Applicato agli Ospiti della Residenza Il Gelso

- TAGLIO 12 €uro
- PIEGA + SHAMPOO 12 €uro
- MUOSSE/BALSAMO 2 €uro
- COLORE 25 €uro
- PERMANENTE 25 €uro

