



**ISTITUTO PER ANZIANI  
“ISIDORO CAPPI - ONLUS”  
POGGIO RUSCO**

**CARTA DEI SERVIZI**

Revisione del 09/11/2022

*Approvata dal Consiglio di Amministrazione del 12/11/2022*

## **DEFINIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è uno strumento messo a disposizione del cittadino, utente della Fondazione, per illustrare preventivamente le caratteristiche strutturali e funzionali così da permettergli di esercitare concretamente il diritto di libera scelta.

La Carta dei Servizi si propone di essere:

- un mezzo di conoscenza per gli utenti dei loro diritti e delle modalità per conseguirne il soddisfacimento;
- un impegno verso gli utenti per garantire il diritto al miglior servizio ottenibile;
- uno strumento per utilizzare i suggerimenti degli utenti e migliorare la produzione dei servizi.

## **A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta è uno strumento per:

- Avvicinare gli Ospiti/Utenti all'Amministrazione;
- Far partecipare gli Ospiti/Utenti all'attività dell'Amministrazione;
- Tutelare gli Ospiti/Utenti dalle inadempienze dell'Amministrazione;
- Garantire la qualità dei servizi.

## **CHE COSA CONTIENE LA CARTA DEI SERVIZI**

- Contiene gli standards di qualità dei servizi offerti;
- Descrive i progetti di miglioramento della qualità del servizio;
- Individua gli strumenti di tutela del cittadino;
- Definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della Carta.

## **COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI**

Se gli Ospiti/Utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta possono far valere i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato secondo le istruzioni riportate.

Ogni contributo o suggerimento al miglioramento della Carta sarà oggetto di attenta analisi da parte della Direzione della R.S.A. cui è possibile inviare eventuali comunicazioni in merito, al seguente indirizzo:

**ISTITUTO PER ANZIANI ISIDORO CAPPI ONLUS**  
**VIA CAPPI N. 34**  
**46025 POGGIO RUSCO MN**  
**TEL. E FAX 0386/733200**  
E-mail: [inforsa@isidorocappi.it](mailto:inforsa@isidorocappi.it) – Sito: [isidorocappi.it](http://isidorocappi.it)

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

## **CENNI STORICI**

L'Istituto per Anziani "Isidoro Cappi" Onlus nasce il 1° gennaio 2004 dalla trasformazione dell'IPAB Istituto per Anziani Isidoro Cappi, originariamente denominato "ricovero di mendicità" ed in seguito "Vittorio Emanuele". Il funzionamento dell'Istituto per Anziani "Isidoro Cappi" Onlus risale al 19.08.1880 e la sua erezione in Ente morale è avvenuta con reale decreto in data 24.12.1893.

## **UBICAZIONE**

L'Istituto per Anziani "Isidoro Cappi" Onlus è situato a Poggio Rusco in provincia di Mantova. Si collega con Mantova sia attraverso la SS. Virgiliana n. 496 che con la SS. Abetone Brennero n. 12. Può essere raggiunto sull'asse ferroviario Suzzara-Ferrara e Bologna-Verona e sull'asse viario Mantova-Sermide tramite linee pubbliche APAM con fermata a 100 metri circa dall'Istituto.

## **INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

L'Istituto per Anziani "Isidoro Cappi" Onlus è retto da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri, di cui 4 nominati dal Sindaco del Comune di Poggio Rusco ed il Parroco pro-tempore del paese, quale membro di diritto come previsto dallo Statuto. Nel loro ambito viene eletto il Presidente.

Il Consiglio attualmente in carica è così formato:

|                                |                               |
|--------------------------------|-------------------------------|
| Sig. Vinci Luca                | Presidente                    |
| Sig.ra Benatti Franca Cristina | Consigliere (Vice-Presidente) |
| Sig.ra Strazzi Maria Rosa      | Consigliere                   |
| Sig.ra Vicenzi Paola           | Consigliere                   |
| Don Paolo Azzini               | Consigliere                   |

L'Istituto è inserito nel sistema autorizzato e di accreditamento approvato dalla Regione Lombardia per le strutture residenziali per anziani, basato sul possesso di specifici requisiti strutturali, gestionali e qualitativi.

Esso dispone di n. 66 posti letto così ripartiti:

n. 40 posti letto accreditati a contratto dalla Regione Lombardia

n. 26 posti letto autorizzato dalla Regione Lombardia (definito "solvente")

La Struttura si compone di un edificio di tre piani, collegati da n. 2 ascensori (1 ad uso del personale ed 1 a disposizione di Ospiti e Utenti), di uffici situati in una palazzina indipendente e di locali lavanderia e centrale termica posti nel cortile retrostante.

Al pianoterra dell'edificio principale sono posti: cucina con attigua dispensa, stireria, cappella, ambulatorio, palestra, salone, spogliatoi maschile e femminile e bagni.

Al primo e secondo piano sono collocati le stanze degenza a due, tre o quattro letti con annesso bagno, i bagni assistiti, i refettori e gli ambulatori. Ogni camera è dotata di luci notturne e impianto di chiamata.

Gli arredi sono moderni e funzionali per facilitare le attività di ospiti ed operatori.

L'intera struttura è provvista di impianti centralizzati di climatizzazione, ossigenoterapia, controllo delle uscite principali mediante telecamere e rilevazione delle vie di fuga.

## **MODALITA' DI ACCESSO**

L'accesso in R.S.A avviene previa presentazione di domanda, compilando la seguente modulistica che raccoglie tutte le informazioni di tipo anagrafico, sanitario e sociale necessarie ad una valutazione complessiva del bisogno del richiedente:

- 1) Domanda di ingresso, compilata con i dati anagrafici del richiedente e completa degli allegati indicati;
- 2) Scheda sanitaria d'ingresso compilata dal medico curante, datata e dallo stesso sottoscritta;
- 3) Privacy.

I moduli di domanda possono essere ritirati presso l'ufficio amministrativo dell'Istituto in Via Cappi 34, adiacente alla R.S.A.; possono essere scaricati dal sito dell'Istituto alla pagina <http://isidorocappi.it/> o dal sito dell' ATS ([www.ats-valpadana.i](http://www.ats-valpadana.i)); oppure possono essere inviati, su richiesta degli interessati, in via telematica o tramite fax.

Le domande si intendono perfezionate solamente se complete di tutti i documenti richiesti.

*Qualora il sottoscrittore sia il ricoverato stesso*, egli deve produrre tutta la documentazione richiesta e concordare con l'ufficio le modalità di pagamento della retta.

*Qualora la richiesta avvenga da un Comune o da un altro servizio pubblico*, l'atto di impegnativa è costituito dalla copia conforme della relativa deliberazione, ovvero da un atto firmato da amministratore o funzionario delegato.

*Qualora infine il sottoscrittore sia un terzo*, questi con la sua sottoscrizione assume personalmente l'onere del pagamento della retta senza che la Fondazione debba rivalersi su altri soggetti obbligati per legge.

Al ricevimento della domanda per ingresso in Struttura si procede ad inserire la domanda stessa nella lista d'attesa, il richiedente viene contattato direttamente qualora si renda disponibile un posto letto.

## **CRITERI DI FORMAZIONE DELLA LISTA D'ATTESA:**

Per i criteri relativi la costruzione della lista d'attesa, si rimanda all'allegato 1 al punto 1, tenendo in considerazione che una delle condizioni per l'ingresso in Struttura deve essere il compimento dei 65 anni di età ed il grado di fragilità Socio sanitaria.

Esiste una lista d'attesa per i posti accreditati e una per i posti autorizzati.

## **POSTO ACCREDITATO:**

Al fine supportare la domiciliarità e garantire una risposta alle situazioni di urgenza, la lista d'attesa per la copertura dei posti letto accreditati viene redatta con il seguente ulteriore ordine di priorità:

- Inserimento degli Ospiti già presenti in Struttura, con residenza in Regione Lombardia, che hanno effettuato un primo ingresso occupando il posto letto Autorizzato;
- Inserimento urgente dimessi da reparti ospedalieri e di situazioni di emergenza sociale segnalata dai servizi sociali territoriali.

Qualora al momento della chiamata per l'ingresso in struttura siano cessate le condizioni di urgenza, la domanda si intende ritirata.

- Inserimento a tempo indeterminato da domicilio o per trasferimento da altre RSA.

L'accesso dei posti accreditati è riservato ai residenti in Regione Lombardia con il seguente ordine: 1) residenti nel Comune di Poggio Rusco, 2) residenti in altri Comuni della Provincia di Mantova, 3) residenti in altri Comuni della Regione Lombardia.

## **POSTO AUTORIZZATO:**

È un posto letto non accreditato dalla Regione ma autorizzato dall'ATS, destinato sia ai residenti della Regione Lombardia sia ai residenti di altre Regioni. L'accoglimento si determina in base ad una lista d'attesa valutata da un'equipe sanitaria, come meglio specificata:

- Inserimento urgente dimessi da reparti ospedalieri e di situazioni di emergenza sociale segnalata dai servizi sociali territoriali.

Qualora al momento della chiamata per l'ingresso in struttura siano cessate le condizioni di urgenza, la domanda si intende ritirata.

- Inserimento a tempo indeterminato da domicilio o per trasferimento da altre RSA.

Si precisa che, sia per il posto Accreditato che per il posto Autorizzato, il periodo minimo di permanenza dell'ospite è fissato in 30 giorni.

## **ACCETTAZIONE ED INGRESSO IN RSA:**

La residenza, al liberarsi di un posto letto, prende contatto telefonicamente con il familiare o con la persona o servizio che ha sottoscritto la domanda d'ingresso.

### **L'accoglimento in Struttura è subordinato alle seguenti condizioni:**

- L'Ospite o il Richiedente (familiare o altre persone, Comune o altri Enti Pubblici), firmando il contratto, sottoscrive l'impegnativa di spesa per il pagamento della retta di degenza;
- Il pagamento della retta decorre dalla data di ingresso, se contestuale all'accettazione, o dal giorno successivo all'accettazione, negli altri casi;
- Qualora, dopo l'avvenuta accettazione, non vi sia occupazione del posto letto, la somma da corrispondere all'Ente sarà costituita dalla retta di degenza, così come stabilita dal Consiglio di Amministrazione;
- Trascorsi comunque 3(tre) giorni dalla conferma del posto letto senza che vi sia stata l'effettiva occupazione si avrà la decadenza della disponibilità del medesimo.

In epoca COVID-19 l'accoglimento è subordinato alla certificazione di esito negativo di tampone molecolare o tampone antigenico, eseguiti da parte della struttura dimettente o da farmacia, effettuato nelle 48 ore precedenti all'ingresso.

L'accoglimento è subordinato altresì all'esibizione di green pass; in caso di inadempimento vaccinale, l'ingresso in RSA è condizionato alla sottoscrizione di consenso al vaccino covid al momento della presentazione della domanda di accoglimento. Solo in questo ultimo caso è previsto l'isolamento di 5 giorni e poi esecuzione di test antigenico.

**Al momento dell'ingresso in Struttura dovranno essere consegnati i seguenti documenti personali dell'Ospite:**

- Tessera sanitaria
- Tessera di esenzione ticket (se in possesso)
- Fotocopia codice fiscale
- Documentazioni sanitarie recenti attestanti le condizioni di salute
- Dichiarazione di invalido civile, di guerra, ecc. (se in possesso)
- Fotocopia del codice fiscale della persona che si impegna al pagamento della retta di degenza (non richiesto per i casi in cui sia il Comune o altro Ente Pubblico ad assumere l'impegno di spesa).
- Certificato di residenza rilasciato dal Comune.
- Privacy – Delega.

L'amministrazione si riserva di collocare gli ospiti nei reparti della R.S.A. in base alle condizioni di salute, ai bisogni e alle necessità organizzative dei servizi. Infatti i vari reparti sono strutturati in modo da garantire, per quanto riguarda l'intervento sociale e sanitario, la migliore assistenza possibile in rapporto alle reali condizioni della persona che, durante la sua permanenza, può necessitare di prestazioni di diversa natura e di tipo diverso.

Qualora, dopo aver concordato l'ingresso in Struttura, l'ospite non possa entrare, è data la possibilità di tenere occupato il posto pagando il corrispettivo giornaliero relativo alle rette di degenza fino alla data d'ingresso.

**Richiesta cartella clinica:** Nel rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti può essere richiesta solo in dimissione la certificazione sugli accertamenti sanitari eseguiti sui pazienti durante la degenza (FASAS ovvero cartella clinica); copia parziale della cartella ovvero copia degli accertamenti eseguiti e terapie in corso, possono essere consegnati al titolare della documentazione e/o al parente per eventuali consulenze specialistiche a richiesta dell'Ospite e/o del Familiare tramite richiesta scritta.

Il rilascio della predetta documentazione è subordinato al pagamento dell'importo di 0,20 cent. per ogni pagina fotocopiata.

Hanno diritto a richiedere copia del fascicolo socio sanitario (cartella clinica) SOLO: - I titolari della documentazione - I tutori, curatori, amministratori di sostegno - Gli eredi legittimi e testamentari - I delegati (Delega ex Art. 7 D.Lgs. 196/03). La cartella clinica viene rilasciata entro 30 giorni dalla data della richiesta scritta. Casi di urgenza documentati saranno al vaglio della Direzione Sanitaria.

Se al momento dell'ingresso, oppure, durante il ricovero, il Direttore Sanitario dovesse riscontrare che la struttura non è idonea a garantire le cure appropriate, si provvederà alla dimissione

dell'ospite, curando che ciò avvenga in condizioni di sicurezza, ovvero adoperandosi nel trovare altro luogo idoneo dove trasferire l'ospite.

**Si rimanda per maggiori informazioni ai seguenti allegati: 1) Regolamento accesso utenti a tempo indeterminato e determinato; Allegato 2) Contratto d'ingresso; Allegato 3) Carta dei diritti della persona anziana; Allegato 4) Questionario di soddisfazione ospiti; Allegato 5) Questionario di soddisfazione ospiti/famigliari; Allegato 6) Modulo per segnalazioni; Allegato 7) Menu'; Allegato 8) Questionario soddisfazione, qualità percepita e clima organizzativo operatori; 9) Privacy.**

## **RETTE DI DEGENZA**

La retta giornaliera è determinata annualmente con riferimento ai costi di gestione.

A partire dal 1° Novembre 2022, la retta giornaliera ammonta a:

### **1) € 65,00 per i posti accreditati.**

Essa è unica per tutti gli ospiti che occupano un posto accreditato ed è onnicomprensiva (compreso quindi anche l'acquisto di farmaci, ausili per l'incontinenza e protesici), eccetto per le spese relative ai trasporti di ambulanza, servizio di parrucchiera o barbiere e manicure/pedicure.

- Il pagamento della retta decorre dalla data di ingresso, se contestuale all'accettazione, o dal giorno successivo all'accettazione, negli altri casi;
- Qualora, dopo l'avvenuta accettazione, non vi sia occupazione del posto letto, la somma da corrispondere all'Ente sarà costituita dalla retta di degenza, così come stabilita dal Consiglio di Amministrazione;
- Trascorsi comunque 3 (tre) giorni dalla conferma del posto letto senza che vi sia stata l'effettiva occupazione si avrà la decadenza della disponibilità del medesimo.

Durante le assenze temporanee dell'Ospite, a qualunque titolo siano esse dovute (ricovero ospedaliero, rientro in famiglia, ecc.), dovrà essere corrisposta l'intera retta di degenza. Qualora l'assenza si protragga oltre il 15° giorno, l'onere per il mantenimento del posto letto è costituito dalla retta di degenza maggiorata del mancato contributo Regionale, causa la non occupazione del posto.

Le spese funerarie e post-mortem sono a carico degli eredi legittimi e testamentari.

### **2) € 83,00 per i posti autorizzati, a fronte delle seguenti prestazioni:**

- assistenza alberghiera
- assistenza di base
- lavanderia della biancheria personale (limitatamente ai capi che non necessitano di lavaggi speciali, a secco, delicati, ecc.)
- assistenza medica e infermieristica limitatamente al controllo e all'attuazione delle prescrizioni del Medico di Medicina Generale (Medico di Famiglia)
- fisioterapia
- animazione

Sono escluse le spese relative ai trasporti di ambulanza, servizio di parrucchiera o barbiere e manicure/pedicure.

Durante le assenze temporanee dell'Ospite, a qualunque titolo siano esse dovute (ricovero ospedaliero, rientro in famiglia, ecc.), dovrà essere corrisposta l'intera retta di degenza.

Le spese funerarie e post-mortem sono a carico degli eredi legittimi e testamentari.

**Le spese per i farmaci e gli ausili per l'incontinenza e protesici sono a carico dell'utente, pertanto, l'eventuale utilizzo di ossigeno della struttura sarà addebitato in fattura al costo di € 10,00 al giorno.**

## **DEPOSITO CAUZIONALE**

Al momento della firma del Contratto d'Ingresso, viene richiesto un deposito cauzionale infruttifero, in denaro quale garanzia fideiussoria, per ogni ipotesi di inadempimento contrattuale e/o responsabilità per fatto illecito, pari ad:

- € 1.800,00 per i posti accreditati
- € 2.300,00 per i posti autorizzati

da versare mediante bonifico bancario. L'utente e l'obbligato in solido si impegnano sin d'ora a ricostituire tale ammontare nel caso di escussione, anche parziale, della cauzione, e a non richiederne la restituzione se non a seguito dello scioglimento del rapporto contrattuale e del rilascio del posto letto.

La Struttura rilascerà ad ogni Ospite, indipendentemente dal tipo di posto letto occupato, la dichiarazione prevista, ai **fini fiscali**, dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. Le dichiarazioni di cui sopra devono essere, per normativa, intestate all'ospite o al familiare intestatario delle fatture mensili. (Rif. Circolare Agenzia Entrate n. 39/E del 01.07.2010).

## **Non sono compresi nelle rette:**

- servizio di parrucchiera, barbiere, podologo e pedicure
- soggiorni climatici e/o uscite a pagamento
- servizio di trasporto con ambulanza (esclusi trasporti mediante 118)
- farmaci ed in generale tutti gli ausili (solo per i posti autorizzati)

**Il versamento della retta mensile deve essere effettuato, tramite bonifico bancario, entro il giorno 10 del mese successivo a quello di emissione della retta.**

Agli Ospiti viene rilasciata annualmente una dichiarazione attestante le componenti della retta relativamente alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, per gli usi consentiti dalla legge.

## **DIMISSIONI**

La persona ospitata può essere dimessa, previo rilascio di una dichiarazione che esoneri l'Amministrazione da ogni responsabilità, nei seguenti casi:

- per sua volontà, fatta salva la sua capacità di autodeterminazione;
- per richiesta della persona che si è assunta l'onere della retta;
- per richiesta del Comune o dell'Ente che ha disposto il ricovero.



Le dimissioni volontarie devono essere comunicate con un preavviso di almeno **7 giorni**, in caso contrario sarà addebitato in fattura un importo pari ad € 100,00.

La persona ospitata può essere dimessa dall'Amministrazione, previa comunicazione scritta, nei seguenti casi:

- cessazione delle condizioni che hanno determinato l'accoglimento;
- per comportamento dell'ospite non conforme alla vita comunitaria dell'Istituto;
- per mancato pagamento della retta di degenza, qualora l'obbligato si dimostri inadempiente al sollecito scritto trasmesso dall'Amministrazione e comunque trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- scadenza del trentesimo giorno di assenza consecutivo;
- nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-socio sanitario;
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della Struttura ad insindacabile giudizio del Direttore Sanitario;
- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire.

In caso di recesso del contratto o dimissioni, la Struttura ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del Comune di residenza dell'Ospite.

Nel caso in cui l'ospite o suo familiare decida per la dimissione o il trasferimento presso altra Struttura, è tenuto a darne comunicazione **almeno sette giorni prima della presunta data di uscita**. Nel caso in cui tale termine non venga rispettato, sarà addebitato in fattura l'importo di € 100,00 oltre ai giorni di ricovero presso la Struttura.

La Fondazione potrà recedere con comunicazione scritta agli Obbligati nel caso di reiterati e gravi ritardi o non avvenuti pagamenti delle quote di rette a carico dell'Ospite. In questi casi, il recesso potrà ricorrere a condizione che la Fondazione abbia adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti. Altri motivi di recesso, possono risiedere nell'impossibilità da parte dell'organizzazione socio-sanitaria della Fondazione di gestire l'Ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'Istituzione o qualora le stesse incompatibilità sorgono con uno o più parenti dell'Ospite.

In questi casi, la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ATS., curando anche che ciò avvenga in condizioni di sicurezza, ovvero adoperandosi nel trovare altro luogo idoneo dove trasferire l'ospite.

Nel caso la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non congrua dall'Utenza e anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, ciò non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della quota di retta dovuta.

All'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, il medico di reparto provvede al rilascio di una relazione di dimissione nella quale sono evidenziati gli aspetti salienti della degenza, lo stato di salute, i trattamenti effettuati, suggerimenti terapeutici per il paziente, viene inoltre consegnata copia delle valutazioni multidimensionali effettuate dall'équipe degli operatori, al fine di garantire l'informazione utile al proseguimento assistenziale.

Le spese di trasferimento riguardanti l'ingresso in struttura e le dimissioni dell'ospite sono a carico del soggetto pubblico o privato che si assume l'onere della retta. In caso di decesso dell'ospite, le spese funerarie sono a carico del privato, comune o ente che ha disposto il ricovero.

Il vestiario e la mobilia di proprietà dell'ospite deceduto o dimesso vengono restituiti al familiare o a chi per lui si è preso l'impegno, altrimenti il tutto può venire donato alla Fondazione.

## **IL PERSONALE**

Il gruppo di lavoro, formato da personale qualificato e aggiornato, risponde ai bisogni dell'anziano ospite della struttura. Tutti gli operatori dell'Istituto sono riconoscibili mediante un cartellino identificativo, contenente nome, cognome, qualifica e servizio di appartenenza.

È rappresentato da:

- Responsabile Amministrativo: 1 unità
- Personale Amministrativo: 3 unità
- Medico: 2 unità di cui una ricopre anche il ruolo di Responsabile Sanitario
- Infermieri: 7 unità
- Animatrice: 4 unità
- Terapisti della Riabilitazione: 3 unità
- Personale socio-assistenziale: 20 unità
- Personale di pulizia: 3 unità
- Personale addetto alla lavanderia e guardaroba: 1 unità
- Personale di cucina: n. 3 unità

Durante il periodo COVID-19, a tutto il personale dipendente viene eseguito test antigenico con cadenza mensile, al rientro dalle ferie e in caso di sospetta sintomatologia.

## **ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI**

È possibile far visita ai degenti dalle ore 08.00 alle ore 20.00 ad eccezione degli orari dei pasti e del riposo pomeridiano, per l'accesso in orari diversi sarà il Responsabile sanitario a disporre l'autorizzazione.

È opportuno che tali visite non siano di ostacolo alle attività sanitarie e assistenziali e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

All'interno della struttura si trova la segnaletica chiara ed esauriente per l'accesso ai locali di degenza ed ai servizi.

Durante il periodo COVID-19, le visite agli ospiti sono organizzate a turnazione nella stanza degli abbracci, oppure, durante la bella stagione, alle vetrate e sotto al gazebo nel cortile interno dell'Istituto; gli incontri sono gestiti dalle educatrici. Più volte alla settimana vengono effettuate videochiamate con i famigliari.

Per quanto riguarda gli ospiti allettati, l'accesso ai reparti di degenza è consentito previa autorizzazione sanitaria ed esibizione di green pass o certificazione attestante l'esito negativo di test antigenico eseguito nelle 48 ore precedenti, oltre all'utilizzo di idonei DPI.

Diversamente, per gli ospiti dichiarati "fine vita", l'accesso ai reparti, è sempre subordinato all'autorizzazione sanitaria ma non necessita di green pass a condizione che il famigliare presenti

esito negativo di test antigenico o acconsenta all'esecuzione del medesimo da parte della RSA; mantenuto l'utilizzo di idonei DPI.

## **SERVIZI OFFERTI E LORO CARATTERISTICHE**

L'assegnazione dei posti letto viene fatta operando ogni possibile sforzo affinché la convivenza sia serena, tenendo conto della personalità degli Ospiti e delle esigenze organizzative della struttura.

L'équipe socio-sanitaria-assistenziale in servizio si riunisce per raccogliere informazioni sul nuovo Ospite. All'ingresso in Istituto gli Utenti/Ospiti, con i loro accompagnatori, vengono accolti con un saluto generale di benvenuto di tutto lo staff in servizio. Viene loro presentato il compagno di stanza, vengono indicati gli arredi in dotazione. Si offre un aiuto per sistemare il corredo e si forniscono brevi informazioni sugli orari ed abitudini principali dell'Istituto. Si provvede allo svolgimento delle operazioni relative all'accettazione. Il personale medico e socio-assistenziale provvederà a chiedere e fornire le informazioni utili e necessarie per il periodo di degenza. Il personale amministrativo curerà il disbrigo delle formalità di sua competenza e provvederà a consegnare la Carta dei Servizi completa degli allegati.

I servizi offerti si articolano in:

- ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA
- ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA
- RIABILITAZIONE PSICO-FISICA
- SERVIZIO DI ANIMAZIONE
- SERVIZI GENERALI
- SERVIZI AMMINISTRATIVI
- SERVIZI COMPLEMENTARI
- ASSISTENZA RELIGIOSA
- VOLONTARIATO

## **ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA**

### **ASSISTENZA MEDICA**

Consiste in visite mediche generali effettuate negli ambulatori della struttura, prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in struttura, proposte di ricovero ospedaliero, rilascio di certificati (richiesta di indennità di accompagnamento, ecc.), fornitura a carico della struttura di farmaci, parafarmaci, ausili per incontinenti.

Il servizio Medico viene assicurato tutti i giorni 24 ore su 24; è svolto da tre medici in convenzione, come meglio specificato:

- uno nel ruolo di Direttore Sanitario, presente in struttura per totali 21 ore settimanali, suddivise in 15 ore come medico interno e 6 ore come Direttore Sanitario oltre alla reperibilità notturna e festiva;
- uno nel ruolo di medico interno per totali 15 ore settimanali;

- uno nel ruolo di medico con reperibilità notturna e festiva, da svolgersi in accordo con l'altro medico.

In qualunque altro orario in cui non vi è la presenza del medico di reparto, sono reperibili e contattabili i medici reperibili.

## ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'infermiere:

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività;
- identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e relativi obiettivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto.

Il servizio è erogato quotidianamente dalle ore 6.00 alle ore 21.00.

## ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

Viene attuata dal personale qualificato munito di attestato professionale regionale di operatore socio-assistenziale e comprende le seguenti operazioni:

- assistenza di base all'Ospite (aiuto nell'igiene personale, nella vestizione e nell'alzata);
- aiuto nella distribuzione ed assunzione dei pasti;
- aiuto nella deambulazione;
- interazione col personale sanitario;
- collaborazione con le altre figure professionali.

Il servizio è garantito 24 ore su 24 da personale qualificato ASA e OSS.

## RIABILITAZIONE PSICO-FISICA

La fisioterapista esegue, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, l'insieme di prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e ritardare le disabilità degli anziani nonché a mantenere le capacità motorie e funzionali residue degli stessi.

Il servizio è erogato indicativamente dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Durante il periodo COVID-19, il numero di utenti che accedono contemporaneamente alla palestra al piano terra, è ridotto nel rispetto del distanziamento. Per evitare assembramenti, le attività vengono eseguite anche nelle palestre dei piani.

Agli utenti eventualmente accertati positivi, le attività in oggetto vengono eseguite nelle rispettive stanze di degenza.

## SERVIZIO DI ANIMAZIONE

L'animatrice promuove interventi ludico-ricreativi e riabilitativi al fine di mantenere attivi gli interessi degli Ospiti e di prevenire il decadimento psico-fisico (lettura di gruppo di quotidiani, attività manipolative di gruppo ed individuali, organizzazioni di attività ludiche di gruppo, uscite, terapia occupazionale, organizzazione di spettacoli interni, coinvolgimento di persone esterne per festeggiamenti vari).

Durante il periodo COVID-19, alcune attività sono state ridimensionate per permettere di eseguire le videochiamate degli ospiti con i famigliari e gestire gli incontri in sicurezza; inoltre sono state sospese le uscite e gli spettacoli con la partecipazione di persone esterne.

Agli utenti eventualmente accertati positivi, l'intrattenimento avviene nelle rispettive stanze di degenza.

Il servizio è erogato dal lunedì alla domenica, sia al mattino che al pomeriggio.

Solo a decorrere dalla fase di transizione (gestione post emergenza covid) per il benessere psicofisico degli utenti, sono previste uscite temporanee: pranzi in famiglia, uscite in paese, eventuali pranzi al ristorante, esigenze personali dell'utente. Tutte le uscite, oltre ad essere autorizzate dal Direttore Sanitario, comportano la sottoscrizione del patto di corresponsabilità e l'adempimento vaccinale da parte dei famigliari/accompagnatori. Solo per i pranzi al ristorante e le uscite per esigenze personali dell'utente, è previsto l'isolamento di 5 giorni al ritorno in RSA in quanto si tratta di permanenze prolungate in luoghi maggiormente esposti a rischio contagio.

## **SERVIZI GENERALI**

### **SERVIZIO MENSA**

I pasti vengono confezionati nella cucina dell'Ente, preferendo cibi freschi e di stagione e sulla base di diete elaborate con il controllo del Responsabile Sanitario. Gli Ospiti affetti da specifiche patologie seguono terapie alimentari differenziate. Grazie al tipo di organizzazione ed alla sensibilità del personale, la dieta, oltre ad assicurare l'apporto di tutte le sostanze essenziali tiene conto delle tradizioni gastronomiche locali. La somministrazione dei pasti viene effettuata da persone all'uopo preposte, nei seguenti orari:

- colazione alle ore 7,30;
- pranzo con inizio alle ore 12,00 nella sala mensa comune per tutti gli Ospiti al primo e secondo piano;
- intermezzo del pomeriggio (thè, succo di frutta, gelato nella stagione estiva) alle ore 15,30;
- cena con inizio alle ore 17,45 per gli ospiti da imboccare e alle ore 18,15 per gli altri ospiti ai piani.

Il menù è articolato su 15 giorni a rotazione con qualche variante a seconda della stagione.

### **MENU' TIPO**

- Colazione: latte e caffè, thè, biscotti, fette biscottate
- Pranzo: pasta asciutta condita con sughi o in bianco, minestrina, carne di pollo, carne di manzo o maiale, pesce, formaggi, verdura cotta o fresca, frutta di stagione, dolce.
- Cena minestrina, minestrone, affettati misti, formaggi, uova, verdura cotta o fresca, frutta fresca, frullato, macedonia.

Il servizio è attivo tutti i giorni indicativamente dalle ore 7.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 20.00.

## SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA

Il servizio interno di guardaroba e lavanderia è rivolto al vestiario personale degli Ospiti, per quanto riguarda la normale pulitura e manutenzione degli abiti personali, ad esclusione di indumenti che per loro natura e composizione devono essere trattati "a secco". Comprende, oltre quanto detto sopra, anche la distribuzione nell'armadio personale dell'Ospite. Al riguardo l'addetta fa riferimento al numero assegnato all'Ospite al momento dell'ingresso in struttura ed apposto su ogni capo al fine di evitare fortuiti scambi o smarrimenti di indumenti.

Il servizio di lavanderia relativo alla sola biancheria piana è appaltato a ditta esterna.

Servizio attivo dal lunedì al sabato dalle ore 7,00 alle ore 13,00.

## SERVIZIO DI SANIFICAZIONE DELL'AMBIENTE

Il servizio è effettuato da personale interno.

Consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dello spazio di vita dell'Ospite (camere di degenza, bagni) e degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, palestra, refettori, ecc.).

Sono programmati anche interventi di pulizia generale straordinaria.

Servizio attivo tutti i giorni dalle ore 7,00 alle ore 13,00.

## SERVIZIO DI MANUTENZIONE

In aggiunta alle operazioni di manutenzione degli impianti e degli edifici obbligatorie per disposizioni di legge, per le quali l'Amministrazione è convenzionata con soggetti a ciò abilitati, è previsto un servizio interno di manutenzione, garantito da persone in convenzione per quanto riguarda le varie attrezzature presenti in struttura e gli spazi verdi antistanti e retrostanti l'edificio.

Servizio attivo 24 ore per interventi inderogabili agli impianti e manutenzioni ordinarie. Per le piccole manutenzioni gli incaricati intervengono a chiamata.

Per accedere in struttura, i manutentori devono essere provvisti di mascherina FFP2, inoltre l'accesso è autorizzato solo dopo esibizione del green-pass e controllo della temperatura.

## SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero in struttura (compilazione liste di attesa, adempimenti relativi all'ingresso, pagamento rette, variazione del medico di base, ecc.).

L'ufficio amministrativo osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00
- Nei giorni di martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.30
- Il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Per accedere agli uffici è necessario indossare la mascherina

## **SERVIZI COMPLEMENTARI**

### SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E BARBIERE

Il servizio viene fornito, su richiesta degli utenti, da una parrucchiera/barbiere esterno che sarà contattato al bisogno; il compenso viene corrisposto al professionista direttamente dall'ospite o dai familiari.

In epoca COVID-19, prima di iniziare il servizio, vi è l'esecuzione di test antigenico da parte della RSA, inoltre si applicano i protocolli COVID vigenti.

## SERVIZIO TELEFONICO

Tutti gli Ospiti possono comunicare telefonicamente con i familiari, utilizzando il telefono cellulare o il telefono del reparto per le telefonate in arrivo dai familiari.

## SERVIZIO RADIOTELEVISIVO

Tutte le stanze di degenza sono provviste di televisore da poter utilizzare compatibilmente con il consenso degli altri Ospiti occupanti la stanza. Inoltre gli spazi comuni sono dotati tutti di televisori.

## TIROCINANTI

Molte scuole superiori ed Istituti di Formazione Regionali inviano periodicamente i loro allievi per svolgere un periodo di formazione presso il nostro Istituto.

## **ASSISTENZA RELIGIOSA**

L'assistenza religiosa è assicurata dai Parroci della Parrocchia ai quali viene eseguito un tampone antigenico prima di accedere ai locali interni. All'interno della struttura è disponibile uno spazio esclusivamente riservato a luogo per il culto aperto a chiunque ne abbia necessità.

Si garantisce, inoltre, il rispetto e la pratica di tutte le Religioni (Privacy-Consenso).

## **VOLONTARIATO**

Considerato che i volontari costituirebbero una risorsa importantissima per l'Istituto, fornendo gratuitamente il proprio tempo e la propria disponibilità per intrattenere gli ospiti, si sta valutando una collaborazione fattiva previa sottoscrizione di convenzione con eventuali associazioni.

## **SCHEMA INDICATIVO DI GIORNATA-TIPO DELL'OSPITE DELLA R.S.A.**

Dalle ore 6,00

Viene garantita l'alzata a cura del personale ASA/OSS che provvede all'igiene intima e personale dell'Ospite, con vestizione e preparazione della colazione.

Ore 7,30-8,30

Dispensa della colazione a cura di tutto il personale in servizio, somministrazione terapia farmacologica ed esecuzione di indagini diagnostiche.

Dalle ore 8,30 alle ore 11,30

Gli Ospiti vengono fatti accomodare o accompagnati a partecipare alle seguenti attività:

- bagni programmati;
- attività di animazione sociale secondo il programma settimanale;
- trattamenti riabilitativi;
- trattamenti sanitari di tipo infermieristico;
- controlli e visite sanitarie anche all'esterno.

Ore 12,00

Pranzo nei refettori dei due piani

Ore 12,45-14,30

Riposo pomeridiano

Dalle ore 14,30

- attività di animazione di gruppo e uscite programmate
- controlli sanitari programmati
- attività fisioterapica e riabilitativa
- dispensa bevande
- somministrazione terapie farmacologiche.

Dalle ore 17,45

Cena degli ospiti che necessitano di essere imboccati

Dalle ore 18,00

Cena nei refettori dei due piani

Dalle ore 19,00-21,00

Trasferimento nelle camere per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario, nonché eventuali terapie farmacologiche.

Nel corso della notte gli Ospiti vengono vigilati dal personale ausiliario di turno il quale provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza e al cambio posture.

## **STANDARDS DI QUALITA'**

Nella progettazione e nell'erogazione dei servizi, l'Amministrazione si basa sugli standards strutturali e gestionali sanciti dalla Regione Lombardia.

### **QUALITA' DELLE PRESTAZIONI**

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Istituto concentra la sua attenzione sui seguenti obiettivi:

- Estendere la personalizzazione degli interventi utilizzando per tutti gli Ospiti il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che mira alla rilevazione e alla risoluzione dei bisogni della singola persona avvalendosi del lavoro d'équipe al quale partecipano tutte le figure professionali della R.S.A.
- Redigere un fascicolo sanitario e sociale per ogni Ospite, secondo le direttive emanate dalla Regione Lombardia.
- Sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe.
- Migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza.



## FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e Utenti/Familiari;
- favorire lo sviluppo del lavoro d'équipe e la personalizzazione degli interventi.

## STRUMENTI DI VERIFICA E DI INFORMAZIONE

Sono previsti:

- Somministrazione di questionari di gradimento per la valutazione della soddisfazione delle esigenze degli ospiti, dei familiari e degli operatori.
- Pubblicazione della presente Carta dei Servizi quale strumento di informazione.
- Incontri con i familiari degli Ospiti.
- Predisposizione di una cassetta per suggerimenti, proposte e critiche da parte degli stessi atti a migliorare la qualità dei servizi.

## INFORMAZIONE E SICUREZZA

- Riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione.
- Partecipazione informata del degente alle cure fornite.
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature. La sicurezza è a cura del servizio di prevenzione e protezione.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE

### LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa sono gestite dall'ufficio dell'Istituto. Le domande di ammissione accettate vengono inserite nella lista d'attesa in base ai criteri qui di seguito elencati:

- 1) Comune di residenza
- 2) Utenti già inseriti su posto autorizzato
- 3) Gravità clinica
- 4) Gravità sociale
- 5) Data di presentazione domanda

Sono possibili deroghe qualora vengano segnalati casi di particolare bisogno sociale e/o sanitario.

### STRUMENTO DI TUTELA E DI VERIFICA

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standards enunciati nella presente Carta, gli Ospiti/Utenti possono presentare reclamo.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione i comportamenti degli operatori non in linea con i principi e le finalità della Carta dei servizi relativamente alla realizzazione della Carta e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

## **PROCEDURE DI RECLAMO**

### **IL RECLAMO INFORMALE**

Gli Ospiti/Utenti presentano reclamo informale scritto o orale al Responsabile del Servizio oppure alla Direzione dell'Istituto e, se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli Utenti verranno informati sulla possibilità di presentare il reclamo formale.

### **IL RECLAMO FORMALE**

Gli Ospiti/Utenti possono presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione dell'Istituto. A tal fine possono utilizzare il modulo allegato n. 6 della presente Carta dei Servizi, disponibile anche presso l'Ufficio dell'Ente.

Ai reclami viene data risposta per lettera entro 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunica agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

### **VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

L'Amministrazione garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni e degli obiettivi di qualità previsti nella presente Carta dei Servizi, attraverso una relazione annuale, che tenga conto dei suggerimenti pervenuti e dei risultati conseguiti. Detta relazione verrà divulgata attraverso idonei strumenti.

### **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI/UTENTI**

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli Utenti, effettua annualmente dei sondaggi per conoscere la valutazione personale della qualità dei servizi.

### **MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi con i relativi allegati (regolamento posto ordinario, contratto d'ingresso, ecc.) verrà consegnata a tutti gli Ospiti/Utenti dell'Istituto e loro familiari, sarà pubblicata sul sito dell'Istituto e sul sito dell'ATS Valpadana nella sezione dedicata, sarà esposta nell'apposita bacheca posta all'ingresso della Struttura e sarà inviata agli Enti che esercitano forme di controllo o vigilanza sull'attività dell'Amministrazione.

## Allegato 1

### REGOLAMENTO ACCESSO UTENTI A TEMPO INDETERMINATO

1) L'accesso degli Ospiti in Struttura avviene mediante scorrimento delle graduatorie predisposte dall'ufficio dell'Istituto ai residenti nella Regione Lombardia con il seguente ordine:

- a) residenti nel Comune di Poggio Rusco;
- b) residenti in altri Comuni della Provincia di Mantova;
- d) residenti in altri Comuni della Regione Lombardia.

Al fine di supportare la domiciliarità e garantire una risposta alle situazioni di urgenza, la graduatoria viene redatta con il seguente ordine di priorità:

- inserimento urgente in caso di pazienti dimessi da reparti ospedalieri, di episodi di malattia in persone sole, di situazioni di emergenza Socio-Sanitaria;
- inserimento a tempo indeterminato;
- per trasferimento da posto autorizzato ad accreditato a tempo indeterminato;
- inserimento per trasferimento da altra RSA;

In caso di parità delle situazioni di urgenza o di presentazione della domanda di ingresso nella stessa data, viene data priorità al richiedente più anziano di età.

Gli ospiti residenti in Regione Lombardia che effettuano un primo ingresso occupando un posto letto Autorizzato, successivamente possono presentare domanda per il posto letto Accreditato.

2) L'accoglimento in Struttura è subordinato alle seguenti condizioni:

- L'Ospite o il Richiedente (familiare o altre persone, Comune o altri Enti Pubblici) deve sottoscrivere l'impegnativa di spesa per il pagamento della retta di degenza firmando il contratto; con tale sottoscrizione, inoltre, si assume l'impegno di degenza per un minimo di 15 giorni consecutivi;
- Il pagamento della retta decorre dalla data di ingresso, se contestuale all'accettazione, o dal giorno successivo all'accettazione, negli altri casi;
- Qualora, dopo l'avvenuta accettazione, non vi sia occupazione del posto letto, la somma da corrispondere all'Ente sarà costituita dalla retta di degenza, così come stabilita dal Consiglio di Amministrazione;
- Trascorsi comunque 3(tre) giorni dalla conferma del posto letto senza che vi sia stata l'effettiva occupazione si avrà la decadenza della disponibilità del medesimo;

3) Al momento dell'ingresso in Struttura dovranno essere consegnati i seguenti documenti personali dell'Ospite:

- Tessera sanitaria
- Tessera di esenzione ticket (se in possesso)
- Fotocopia codice fiscale
- Documentazioni sanitarie recenti attestanti le condizioni di salute
- Dichiarazione di invalido civile, di guerra, ecc. (se in possesso)
- Fotocopia del codice fiscale della persona che si impegna al pagamento della retta di degenza (non richiesto per i casi in cui sia il Comune o altro Ente Pubblico ad assumere l'impegno di spesa).
- Certificato di residenza rilasciato dal Comune.

4) Al momento della firma del Contratto d'Ingresso, viene richiesto un deposito cauzionale infruttifero, in denaro quale garanzia fideiussoria, per ogni ipotesi di inadempimento contrattuale e/o responsabilità per fatto illecito, da versare mediante bonifico bancario. L'utente e l'obbligato in solido si impegnano sin d'ora a ricostituire tale ammontare nel caso di escussione, anche parziale, della cauzione, e a non richiederne la restituzione se non a seguito dello scioglimento del rapporto contrattuale e del rilascio del posto letto.

5) Il pagamento della retta di degenza deve essere effettuato entro il giorno 10 (dieci) del mese successivo a quello di permanenza dell'Ospite in Struttura, o, nel caso questo sia festivo o prefestivo, il primo giorno utile del mese di riferimento.

6) Durante le assenze temporanee dell'Ospite, a qualunque titolo siano esse dovute (ricovero ospedaliero, rientro in famiglia, ecc.), dovrà essere corrisposta l'intera retta di degenza. Qualora l'assenza si protragga oltre il 15° giorno, l'onere per il mantenimento del posto letto è costituito dalla retta di degenza maggiorata del mancato contributo Regionale, causa la non occupazione del posto.

7) Il vestiario e la biancheria personale dell'Ospite (che dovranno essere periodicamente rinnovati), unitamente ad altri oggetti ed effetti personali dovranno essere consegnati al personale della Struttura.

**L'Amministrazione non assume comunque alcuna responsabilità per il denaro e gli oggetti che l'Ospite intende trattenerne a propria disposizione.**

8) L'entità della retta di degenza viene fissata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto per Anziani "Isidoro Cappi".

La retta di degenza è onnicomprensiva delle prestazioni socio-assistenziali di cui l'Ospite necessita durante la sua permanenza nella Struttura, con esclusione del servizio di parrucchiera/barbiere ed ambulanze.

Per i posti Autorizzati sono esclusi anche i medicinali ed i presidi.

Le spese funerarie e post-mortem sono a carico degli eredi legittimi o testamentari.

9) Per la determinazione obbiettiva delle condizioni psicofisiche dell'utente, il Responsabile Sanitario della Fondazione applica la scala di valutazione S.O.S.I.A. (Scheda Osservazione Intermedia Assistenza) della Regione Lombardia, soggetta a verifica almeno semestrale.

10) L'Amministrazione si riserva di trasferire il singolo ospite nell'ambito dei reparti della residenza in base alle sue condizioni di salute, allo stato dei suoi bisogni e alle necessità organizzative dei servizi. Infatti i vari reparti sono strutturati in modo da garantire, per quanto riguarda l'intervento sociale e sanitario, la migliore assistenza possibile in rapporto alle reali condizioni della persona che, durante la sua permanenza, può necessitare di prestazioni di diversa natura.

11) L'Amministrazione si riserva la facoltà di provvedere in qualsiasi momento alla dimissione del ricoverato:

- a) qualora la permanenza dell'Ospite presso la Casa di Riposo dovesse risultare incompatibile con l'organizzazione dei servizi dell'Ente o con il livello di assistenza che l'Ente stesso può garantire;
- b) per comportamento dell'ospite non conforme alla vita comunitaria dell'Istituto;
- c) per mancato pagamento della retta di degenza, qualora l'obbligato si dimostri inadempiente al sollecito scritto trasmesso dall'Amministrazione.

12) Nel caso in cui l'Ospite o suo familiare decida per la dimissione o il trasferimento presso altra Struttura, è tenuto a darne comunicazione almeno **sette** giorni prima della presunta data di uscita, in caso contrario sarà addebitato in fattura un imposto pari ad € 100,00.

13) Il Contratto stipulato con l'Ente non potrà per alcun motivo essere ceduto a terzi.

14) Il presente regolamento è stato aggiornato in data 01.11.2022

Ogni disposizione precedente e incompatibile deve ritenersi abrogata.

Data \_\_\_\_\_

PER ACCETTAZIONE

\_\_\_\_\_

**CONTRATTO D'INGRESSO**  
PER LA DEFINIZIONE DEI RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI  
( ai sensi della legge regionale 3/2008 e della dgr n. 8496/2008 )

A seguito dell'istanza di ingresso presso la FONDAZIONE "ISTITUTO PER ANZIANI ISIDORO CAPPI ONLUS" in qualità di ospite/ utente in regime di:

- POSTO ACCREDITATO a tempo INDETERMINATO dal.....
- POSTO AUTORIZZATO (residenti in Regione Lombardia) dal .....fino al primo posto letto Accreditato disponibile
- POSTO AUTORIZZATO a tempo INDETERMINATO (residenti fuori Regione Lombardia) dal .....

TRA

La FONDAZIONE ISTITUTO PER ANZIANI ISIDORO CAPPI ONLUS (di seguito denominata per brevità Fondazione) con sede in Via Cappi 34 – POGGIO RUSCO (MN) – Cod.Fisc. 80018910200 – Part. Iva 01591210206. Legalmente rappresentata dal Presidente pro-tempore .....

E

Il/la..Signor/ra .....  
Nato/a a ..... il ..... e  
residente a ..... Prov ..... in via .....  
Codice Fiscale .....  
Codice Sanitario .....

In qualità di Ospite della Fondazione per il servizio di:

- R.S.A. POSTO ACCREDITATO dalla data del .....
- R.S.A. POSTO AUTORIZZATO dalla data del .....

E

Il/la Signor/ra .....  
Nato/a a ..... Prov ..... il .....  
Residente a ..... Prov .....  
via .....  
Tel ..... Cell .....  
Fax.....e-mail .....  
Codice Fiscale .....

che accetta con questa scrittura di divenire obbligato in solido per le prestazioni di cui al presente contratto (di seguito per brevità denominato Obbligato) in qualità di garante e titolare dell'obbligo del pagamento della retta.

Il/la Signor/ra .....  
Nato/a a ..... Prov ..... il .....  
Residente a ..... Prov .....  
via.....  
Tel ..... Cell .....  
Fax.....mail.....  
Codice Fiscale .....

che accetta con questa scrittura di divenire obbligato in solido per le prestazioni di cui al presente contratto (di seguito per brevità denominato Obbligato) in qualità di garante e titolare dell'obbligo del pagamento della retta.

Il/la Signor/ra .....  
Nato/a a ..... Prov ..... il .....  
Residente a ..... Prov .....  
via.....  
Tel .....Cell.....  
Fax ..... mail.....  
Codice Fiscale .....

che accetta con questa scrittura di divenire obbligato in solido per le prestazioni di cui al presente contratto (di seguito per brevità denominato Obbligato) in qualità di garante e titolare dell'obbligo del pagamento della retta.

### **PREMESSO**

Che la Fondazione "ISTITUTO PER ANZIANI ISIDORO CAPPI ONLUS" è accreditata dalla Regione Lombardia, autorizzata al funzionamento per n. 66 posti letto e contrattualizzata con l'ATS di Mantova per n. 40 posti letto di Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA);

che l'accesso alla struttura è subordinato al rispetto della graduatoria generata con i criteri individuati nel Regolamento per l'accoglimento, permanenza e dimissione approvato con deliberazione n. ... del ..... e successive modifiche;

che, in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa regionale, l'ospite e/o gli obbligati sono stati informati sulle prestazioni offerte, sulle condizioni per accedervi, sulla possibilità di accedere ad altre unità di offerta accreditate in ragione dei bisogni personali di assistenza espressi, ed hanno optato per il servizio di cui alla pagina 1 e secondo quanto previsto dal presente contratto;

che il/i Sig./Sig.ri che sottoscrive/ono il presente contratto si rende/ono garante/i del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali dell'Ospite; egli/essi sarà/saranno interpellati dalla Direzione per ogni necessità e comunicazione riguardante l'Ospite e si impegnano al trasferimento dell'Ospite quando ricorrano le situazioni previste dal presente contratto;

che l'ingresso non potrà aver corso senza la sottoscrizione del presente atto da parte degli Obbligati in solido.

### **SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE:**

#### **ART. 1**

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

## **PRESTAZIONI A CARICO DELLA FONDAZIONE**

### **ART. 2**

Il trattamento nella Residenza Sanitaria Assistenziale comprende, nella quota di retta pagata, tutti i servizi e le prestazioni previste dalla normativa della Regione Lombardia vigente in materia di autorizzazione al funzionamento e accreditamento, a cui si aggiungono quelli contemplati dalla Carta dei Servizi della Fondazione che si consegna; sono compresi gli obblighi di custodia di beni, nel limite della disponibilità logistica della struttura, di assicurazione, di rispetto della privacy, di rispetto dei protocolli assunti, di rendere nota la Carta dei servizi, di costituire documentazione sanitaria e socio-sanitaria.

### **ART. 3**

Non sono compresi nella retta i servizi di trasporto dell'ospite della Residenza Sanitaria Assistenziale per qualsiasi sua necessità di uscita dalla struttura. Non sono compresi, altresì, eventuali ticket richiesti dal sistema sanitario nazionale per esami diagnostici in strutture convenzionate, né, per i posti autorizzati e non contrattualizzati, i ticket richiesti per farmaci e ausili. Inoltre, la retta non comprende la fornitura di protesi quali occhiali, dentiere, arti artificiali, ecc., spese telefoniche, prestazioni richieste dall'utente o dai suoi famigliari (non prescritte direttamente dalla Struttura) ed ogni altra prestazione non prevista espressamente nella Carta dei Servizi. Sono inoltre esclusi dalla retta i costi relativi ad eventuali trasporti in ambulanza, servizi di parrucchiera/barbiere, pedicure, ecc.; prestazioni, queste ultime, fornite su richiesta degli interessati e regolate al professionista direttamente da parte degli ospiti o dei familiari.

Per i posti autorizzati non accreditati sono esclusi dal trattamento anche i farmaci ed i presidi sanitari.

### **ART. 4**

La Struttura garantisce la stipula delle assicurazioni previste dalla vigente normativa.

Gli ospiti sono comunque invitati a non trattenere presso sé oggetti di valore o denaro. La struttura non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o loro smarrimento, se non in custodia presso l'Ente.

### **ART. 5**

La Direzione provvede ad assegnare il posto letto libero. Successivamente sarà facoltà della Direzione Sanitaria prescrivere variazioni del posto letto (es. piano di degenza e stanza di degenza) in base alle variate necessità dell'Ospite stesso o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione dei reparti.

### **ART. 6**

Nel caso in cui il famigliare, direttamente o avvalendosi di terza persona, desideri in qualsiasi forma intervenire nell'assistenza dell'ospite (spostamenti, assistenza al pasto, ecc.) dovrà fornirne specifica richiesta alla Direzione della Fondazione che, potrà autorizzarla, salvo diverse indicazioni di carattere organizzativo o sanitario.

## **PRESTAZIONI A CARICO DELL'UTENTE E DELL'OBBLIGATO**

### **ART. 7**

La quota giornaliera del soggiorno è fissata in € .....

Il periodo minimo di permanenza dell'ospite è fissato in 30 giorni.

Contestualmente alla stipula del presente contratto, viene altresì corrisposto, dall'utente o dall'obbligato in solido, un deposito cauzionale infruttifero, in denaro quale garanzia fideiussoria, per ogni ipotesi di inadempimento contrattuale e/o responsabilità per fatto illecito, pari a € ..... L'utente e l'obbligato in solido si impegnano sin d'ora a ricostituire tale ammontare nel caso di escussione, anche parziale, della cauzione, e a non richiederne la restituzione se non a seguito dello scioglimento del rapporto contrattuale e del rilascio del posto letto.

Si precisa inoltre che, solo per gli ospiti accolti in posto letto autorizzato, la fornitura di pannoloni, medicinali e tutti gli ausili necessari, non è a carico della Fondazione ma rimane a carico dell'utente.

### **ART. 8**

La retta decorre dalla data di ingresso. Tale retta sarà addebitata con fatturazione mensile e dovrà essere liquidata entro il giorno 10 del mese successivo.

Nel caso in cui il posto letto non sia occupato entro i termini temporali del Regolamento per gli accoglienti, la Fondazione emetterà fattura corrispondente all'importo della retta per i giorni concordati e non occupati.



Per i periodi di assenza ci si attiene a quanto disposto dal Regolamento interno per gli accoglimenti, fornito con la Carta dei Servizi.

#### **ART. 9**

Il Garante, in qualità di fidejussore, garantisce personalmente il pagamento della retta mensile dovuta a seguito della permanenza dell'ospite presso la Fondazione entro il limite massimo di 15.000 €. Sono espressamente esclusi il beneficio della preventiva escussione del debitore principale e l'applicazione dell'art. 1957 c.c. che deve intendersi quindi derogato.

Ove il credito vantato dalla Fondazione superi l'importo di 15.000 € sarà facoltà della stessa di interrompere le prestazioni rese in favore dell'ospite o di pretendere la prestazione di ulteriore, congrua ed adeguata garanzia idonea a soddisfare quanto dovuto in favore della Fondazione.

#### **ART. 10**

**A fronte delle prestazioni erogate, i sottoscrittori del presente contratto si obbligano in solido al pagamento mensile dell'importo della retta, nelle modalità indicate dalla Fondazione.**

L'importo della retta di degenza viene fissata dal Consiglio di Amministrazione, generalmente una volta l'anno, che provvede alla comunicazione dell'avvenuta variazione agli Obbligati, mediante comunicazione scritta inviata alla persona di riferimento.

La decorrenza dell'aumento della retta non può essere retroattiva.

Gli Obbligati, nel termine di giorni quindici, avranno facoltà di recedere dal presente contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire alla sede della Fondazione. Il contratto si intende risolto con l'uscita dalla struttura a cura e spese degli Obbligati entro cinque giorni dal ricevimento della manifestazione di recesso. Nel silenzio degli Obbligati il corrispettivo così come variato si intenderà accettato.

#### **ART. 11**

L'Ospite ed il Garante si impegnano a fornire tutti i documenti richiesti per il perfezionamento della pratica di accoglimento il cui elenco è fornito dall'Ufficio di Segreteria.

**Gli Obbligati sono tenuti con puntualità ad aggiornare, in caso di variazione, sia l'anagrafica e la situazione pensionistica dell'Ospite sia i propri dati (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari); in caso di ritardi od omissioni graveranno sugli Obbligati le spese e gli eventuali danni.**

Gli obbligati sono tenuti ad informare la Fondazione in caso di assenza o ferie in modo da essere reperiti in caso di necessità.

### **CERTIFICAZIONI FISCALI**

#### **ART. 12**

La Fondazione rilascerà ad ogni ospite una certificazione delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

### **IPOSTESI DI RECESSO, DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO O DI DIMISSIONI**

#### **ART. 13**

La Struttura non garantisce il mantenimento del posto letto qualora si verificano le seguenti condizioni:

- scadenza del trentesimo giorno di assenza consecutivo;
- in caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-socio sanitario;
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della Struttura ad insindacabile giudizio del Direttore Sanitario;
- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire.

In caso di recesso del contratto o dimissioni, la Struttura ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del Comune di residenza dell'Ospite.

Nel caso in cui l'ospite o suo familiare decida per la dimissione o il trasferimento presso altra Struttura, è tenuto a darne comunicazione **almeno sette giorni prima della presunta data di uscita**. Nel caso in cui tale termine non venga rispettato, sarà addebitato in fattura l'importo di € 100,00.

La Fondazione potrà recedere con comunicazione scritta agli Obbligati nel caso di reiterati e gravi ritardi o non avvenuti pagamenti delle quote di rette a carico dell'Ospite. In questi casi, il recesso potrà ricorrere a condizione che la Fondazione abbia adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti. Altri motivi di recesso, possono risiedere nell'impossibilità da parte dell'organizzazione socio-sanitaria della Fondazione di gestire l'Ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'Istituzione o qualora le stesse incompatibilità sorgono con uno o più parenti dell'Ospite.

In questi casi, la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ATS

Nel caso la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non congrua dall'Utenza e anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, ciò non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della quota di retta dovuta.

**ART. 14**

Il presente contratto non potrà, per alcun motivo, essere ceduto a terze parti.

**ART. 15**

Per qualunque controversia inerente e/o relativa e/o conseguente al presente contratto è eletto in via esclusiva il Foro di Mantova.

**ART. 16**

Le parti approvano ed accettano espressamente le clausole citate nel presente contratto.

Luogo e data, .....

L'OSPITE

\_\_\_\_\_

GLI OBBLIGATI

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

IL PRESIDENTE (o delegato)

\_\_\_\_\_

Se per impedimento fisico o per incapacità alla scrittura, l'ospite non fosse in grado di apporre la propria firma, essa verrà sostituita con una "X". Si prevede siano ip.coordinatrice e medico di struttura a procedere alla verifica della tutela della dignità e della volontà dell'Ospite (ai sensi dell'art. 9, co. 82, lett. a), e art. 84), confermando che la "X" è stata apposta dall'ospite, il quale è stato messo a conoscenza di quanto sopra riportato.

1° Testimone Nome e Cognome (leggibile).....

Firma .....

2° Testimone Nome e Cognome (leggibile).....

Firma .....

Allegati da consegnare all'ospite o al garante:

- 1) Carta dei servizi (con regolamenti interni)
- 2) Consenso al trattamento dei dati personali (D.lgs 196/2003) da compilare
- 3) Codice Etico
- 4) Procedure di emergenza per ospiti e visitatori
- 5) \_\_\_\_\_

Firma per ricevuta

-----

Allegati dell'ospite o del garante da consegnare alla Fondazione:

- 1) Consenso al trattamento dei dati personali (D.lvo 196/2003) compilato e firmato
- 2)
- 3) .....
- 4) .....

Firma per ricevuta

-----

#### 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 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 del 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 e 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 (residenze sanitario-assistenziali);
- 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 nell'organizzazione dell'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:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'art. 3 della Costituzione, là dove prevede che è compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La ricerca 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'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene dovere della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo che nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri in materia di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della partecipazione 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'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività 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 associato 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, dei diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento e al rispetto degli anziani insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

| <b>La persona ha il diritto</b>  | <b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>   |
|--|--|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà   | Di rispettare l'individualità di ogni persona riconoscendone i bisogni e realizzando gli interessi adeguati, con riferimento a tutti i parametri di qualità di vita e non in funzione esclusivamente dell'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 essere anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel contesto della storia della popolazione.   |
| Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza. | Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e "deriderle", senza per questo venir 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, garantendole il sostegno necessario, nonché in caso di impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente familiare 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 consente il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano 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 progetto di integrazione.  |

| <b>La persona ha il diritto</b>   | <b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>  |
|---|---|
| Di avere una vita di relazione  | Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghetizzazione 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 ogni 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 o autosufficienza. | Di operare perché anche nelle situazioni compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando uno stato di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana. |

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti dei cittadini 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 alcune persone dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (situazione media dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di politica 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 (DCR), l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono il 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.

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

# **Istituto per Anziani Isidoro Cappi “Onlus”**



## **QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI OSPITI DELLA QUALITÀ DELL’ASSISTENZA ANNO 2022**

**Si invitano i signori ospiti a voler compilare il presente  
questionario al fine di migliorare il livello di assistenza erogata.**

**IMPORTANTE: il modulo, una volta compilato, dovrà  
essere inserito entro il \_\_\_\_\_ nell’urna custodita dalle  
educatrici.**

**Le risposte resteranno in ogni caso anonime.**

Grazie per la preziosa collaborazione

## **ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO**

### **1. Come giudica il suo ingresso in struttura?**

- a) Ottimo
- b) Discreto
- c) Sufficiente

## **TEMPO DI PERMANENZA IN STRUTTURA**

### **2. Da quanto tempo si trova in struttura?**

- a) da meno di 1 anno
- b) da oltre 1 anno
- c) da più di 3 anni

## **PANDEMIA COVID-19**

### **3. Come ritiene sia stata gestita dall'amministrazione la pandemia covid?**

- a) Bene
- b) Molto bene
- c) E' stato fatto tutto quello che si doveva

### **4. Durante la pandemia, come ha trovato le regole da rispettare, i vari cambiamenti?**

- a) Molto giusti
- b) Corretti ed adeguati
- c) Li ho capiti ed accettati ma a malincuore

### **5. Durante la pandemia si è sentito protetto/a?**

- a) Molto
- b) Abbastanza
- c) Poco

### **6. Cosa pensa delle videochiamate, degli incontri nella stanza degli abbracci?**

- a) Sono un'ottima soluzione
- b) Mi piacciono
- c) Non mi soddisfano perché vorrei il contatto fisico con i miei cari



## **METODO DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI**

- 7. Quando c'è un problema, con chi ne parla?**
- a) Con le educatrici
  - b) Con il personale ASA/OSS
  - c) Con il personale infermieristico
  - d) Con il Direttore Sanitario o Medico
  - e) Con il Direttore Amministrativo
- 8. E' soddisfatto/a della tempistica con cui vengono gestiti e risolti i problemi?**
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco perché vorrei tutto e subito

## **GIUDIZIO DI ADATTEMENTO IN STRUTTURA**

- 9. Ritiene che le stanze di degenza siano accoglienti, luminose e pulite?**
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
- 10. Come giudica la cucina e la varietà dei cibi?**
- a) Molto buona
  - b) Gradevole
  - c) Da migliorare

## **ASSISTENZA SANITARIA**

- 11. Il personale Oss, a suo avviso, è disponibile all'ascolto e professionale?**
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
- 12. Il personale Infermieristico, a suo avviso, è disponibile all'ascolto e professionale?**
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco

- 13. I fisioterapisti, a suo avviso, sono disponibili all'ascolto e professionali?**
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
- 14. Le educatrici, a suo avviso, sono disponibili all'ascolto e professionali?**
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
- 15. E 'soddisfatto/a del rapporto che ha con i medici?**
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
  - d) Dipende dai singoli medici

### **GIUDIZIO SULLE ATTIVITA' E PROGETTI**

- 16. Vorrebbe che venissero fatte attività diverse? Quali?**
- a) No
  - b) Sì, ad esempio \_\_\_\_\_

### **ASSISTENZA RIABILITATIVA**

- 17. Come reputa l'attività di riabilitazione e fisioterapia effettuata?**
- a) Ottima
  - b) efficiente
  - c) adeguata
  - d) carente

### **ASSISTENZA EDUCATIVA**

- 18. Come reputa, l'attività educativa/occupazionale effettuata?**
- a) Ottima
  - b) Efficiente
  - c) adeguata
  - d) carente

## **GIUDIZIO SULLA STRUTTURA NEL SUO COMPLESSO**

**19. Come giudica la struttura nel complesso?**

- a) Ottima
- b) Discreta
- c) Buona
- d) Sufficiente

**20. Come si sente in questa struttura?**

- a) Molto bene
- b) Rispettato
- c) Non accetto la struttura

**21. Per la sua esperienza personale, consiglierebbe la struttura a qualche suo amico/conoscente bisognoso di assistenza?**

- a) Sì senza dubbio
- b) No

**22. Se potesse, che cosa cambierebbe per migliorare la struttura?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Istituto per Anziani Isidoro Cappi “Onlus”



## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DA PARTE DEI FAMIGLIARI DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA ANNO 2022

Si invitano i signori famigliari a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello di assistenza erogata.

**IMPORTANTE: il modulo, una volta compilato, dovrà essere inserito entro il \_\_\_\_\_ nell'urna presente negli uffici firmando l'avvenuta restituzione oppure inviato via e-mail al seguente indirizzo: [inforsa@isidorocappi.it](mailto:inforsa@isidorocappi.it)**  
**Le risposte resteranno in ogni caso anonime.**

Grazie per la preziosa collaborazione

## ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO

**1. Qual è il suo giudizio riguardo all'accoglienza iniziale nella struttura?**

- d) Ottima
- e) Buona
- f) Sufficiente

## TEMPO DI PERMANENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA

**2. Da quanto tempo l'ospite si trova in struttura?**

- d) da meno di un anno
- e) da oltre un anno
- f) da più di 3 anni

## PANDEMIA COVID-19

**3. Come ritiene sia stata gestita la pandemia?**

- d) Bene
- e) Molto bene
- f) E' stato fatto tutto quello che si doveva
- g) Troppe restrizioni/precauzioni

**4. Nel periodo pandemico le informazioni riguardanti le regole da osservare, gli aggiornamenti circa i focolai in essere, la gestione degli incontri etc. le sono giunte in modo chiaro e comprensibile?**

- d) Molto
- e) Abbastanza
- f) Poco

**5. Come giudica i mezzi di comunicazione utilizzati durante la pandemia (videochiamate-telefonate-incontri assistiti)?**

- d) Ottime soluzioni
- e) Soluzioni gradite
- f) Soluzioni inutili

**6. Come reputa il sistema degli incontri programmati (stanza degli abbracci) effettuati tra i famigliari ed ospite?**

- a) Ottima soluzione e nel rispetto delle normative
- b) Non mi piace perché manca comunque il contatto fisico che vorrei
- c) L'ho accettata anche se non di mio gradimento

- 7. Durante la pandemia ha trovato comprensione, disponibilità da parte della struttura nel prendere in considerazione le sue richieste o necessità?**
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Non tanto perché non erano compatibili con i protocolli COVID

### **METODO DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI**

- 8. Quando c'è un problema, con chi ne parla?**
- a) Con l'educatrice
  - b) Con il personale ASA/OSS
  - c) Con il personale infermieristico
  - d) Con il Direttore Sanitario
  - e) Con il Direttore Amministrativo
- 9. E' soddisfatto/a della tempistica con cui vengono gestiti e risolti i problemi?**
- d) Molto
  - e) Abbastanza
  - f) Poco

### **GIUDIZIO SULL'ASSISTENZA**

- 10. Il personale Oss è disponibile e professionale?**
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
- 11. Il personale Infermieristico è disponibile e professionale?**
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
- 12. Il personale Fisioterapico è disponibile e professionale?**
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco

**13. Il personale Educativo è disponibile e professionale?**

- a) Molto
- b) Abbastanza
- c) Poco

**14. Ha difficoltà ad ottenere informazioni da parte dei medici?**

- e) Molto
- f) Abbastanza
- g) Poco
- h) Dipende dai singoli medici
- i) Non ho mai avuto necessità

### **GIUDIZIO SUL COSTO DELLA RETTA**

**15. A suo avviso il costo della retta è adeguato al servizio offerto?**

- a) Molto
- b) Abbastanza
- c) Poco

### **GIUDIZIO SULLA STRUTTURA NEL SUO COMPLESSO**

**16. Quale è il suo grado di soddisfazione della struttura?**

- e) Ottimo
- f) Discreto
- g) Buono
- h) Sufficiente

### **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

**17. Il personale amministrativo che fornisce notizie generali, dimostra disponibilità e cortesia?**

- a) Molto
- b) Abbastanza
- c) Poco

**18. Ha mai trovato difficoltà ad interloquire con il personale amministrativo e/o il Direttore?**

- a) Mai avuto difficoltà
- b) Qualche volta
- c) Non ho mai avuto necessità di parlare con loro





## Istituto per Anziani "Isidoro Cappi" ONLUS

---

via Cappi, 34  
 46025 Poggio Rusco, MN  
 TELEFONO UFFICI       0386/733200  
 TELEFONO REPARTO   0386/734396  
 FAX                     0386/733200  
 COD. ENTE 28471  
 C.F. 80018910200  
 P.I. 01591210206

### MODULO PER SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI/CRITICITA'

| SEGNALANTE   |           |
|--|-----------|
| COGNOME  | NOME      |
| VIA  | CAP       |
| CITTA'   | PROVINCIA |
| RAPPORTO CON LA STRUTTURA                                |           |
| <input type="checkbox"/> OSPITE DEL REPARTO              |           |
| <input type="checkbox"/> PARENTE DELL'OSPITE SIG./SIG.RA |           |
| <input type="checkbox"/> VISITATORE OCCASIONALE          |           |
| <input type="checkbox"/> VOLONTARIO                      |           |
| <input type="checkbox"/> ALTRO                           |           |
| SEGNALAZIONE/SUGGERIMENTI/CRITICITA'                     |           |
| DATA   |           |
| SERVIZIO/REPARTO   |           |
|  |           |
|  |           |
|  |           |



PRIMA SETTIMANA**LUNEDI'**

| PRANZO                            | CENA                         |
|-----------------------------------|------------------------------|
| Pasta al sugo di pomodoro         | Minestrina in brodo di carne |
| Spezzatino di pollo o di tacchino | Formaggi misti               |

**MARTEDI'**

| PRANZO  | CENA   |
|---|--|
| Pasta al ragù                                       | Minestrina in brodo vegetale                         |
| Frittata ai formaggi o con prosciutto o con verdure | Pesce al forno oppure crocchette/bastoncini di pesce |

**MERCOLEDI'**

| PRANZO                                      | CENA   |
|---|--|
| Pasta al sugo di fagioli e pomodoro         | Crema di verdure o di funghi o di asparagi   |
| Lingue di manzo al prezzemolo o al pomodoro | Cotolette di pollo oppure di pollo e spinaci |

**GIOVEDI'**

| PRANZO   | CENA                         |
|--|------------------------------|
| Pasta con prosciutto e panna oppure con prosciutto e piselli | Minestrina in brodo di carne |
| Scaloppine di pollo oppure bistecche di maiale               | Salumi misti                 |
| Dolce  |                              |

**VENERDI'**

| PRANZO   | CENA                         |
|--|------------------------------|
| Spaghetti al sugo di tonno o vongole oppure acciughe | Minestrina in brodo vegetale |
| Uova strapazzate o in umido o sode o ripiene         | Pizza                        |

**SABATO**

| PRANZO                            | CENA   |
|-----------------------------------|--|
| Minestrone                        | Minestrina in brodo di carne                 |
| Polenta con ragù o con gorgonzola | Prosciutto cotto, crudo, arrosto di tacchino |

**DOMENICA**

| PRANZO   | CENA                         |
|--|------------------------------|
| Risotto (con salsiccia, ai funghi, allo zafferano...) oppure Pasta al ragù | Minestrina in brodo vegetale |
| Arrosto di pollo o di tacchino o di coniglio o di maiale                   | Formaggi misti               |
| Patate al forno o zucchine grigliate o melanzane grigliate                 |                              |
| Dolce  |                              |

\*A colazione: caffè, latte, tea , biscotti e fette biscottate

\*A merenda: tea e succhi di frutta e cioccolato caldo nei giorni di lunedì - mercoledì - venerdì

\*A pranzo e cena sempre: Verdure cotte e fresche, Purè, Polpettone, Pollo lesso, Frutta di stagione o Mousse di frutta (gusti vari)

\*A cena mele o pere cotte

\*Il menù potrebbe subire piccole occasionali variazioni

**LUNEDI'**

| PRANZO                           | CENA   |
|----------------------------------|--|
| Pasta al pesto alla genovese     | Minestrina in brodo di carne   |
| Hamburger di pollo o di tacchino | Rotolo di frittata con prosciutto e ricotta oppure con spinaci e ricotta |

**MARTEDI'**

| PRANZO                                       | CENA                         |
|--|------------------------------|
| Pasta al ragù                                | Minestrina in brodo vegetale |
| Cotolette di pollo oppure di pollo e spinaci | Salumi misti                 |

**MERCOLEDI'**

| PRANZO  | CENA   |
|---|--|
| Pasta con pancetta affumicata oppure alla boscaiola | Crema di verdure o di funghi o di asparagi           |
| Polpette di carne oppure involtini di verza         | Pesce al forno oppure crocchette/bastoncini di pesce |

**GIOVEDI'**

| PRANZO     | CENA                         |
|------------|------------------------------|
| Minestrone | Minestrina in brodo di carne |
| Cotechino  | Formaggi misti               |
| Dolce      |                              |

**VENERDI'**

| PRANZO                                    | CENA                         |
|---|------------------------------|
| Pasta al burro oppure ai quattro formaggi | Minestrina in brodo vegetale |
| Pesce                                     | Pizza                        |

**SABATO**

| PRANZO                              | CENA   |
|-------------------------------------|--|
| Minestrone                          | Minestrina in brodo di carne                 |
| Polenta con salsiccia o con wurstel | Uova sode o in umido o strapazzate o ripiene |

**DOMENICA**

| PRANZO   | CENA                         |
|--|------------------------------|
| Risotto (con salsiccia, ai funghi, allo zafferano...) oppure Pasta al ragù | Minestrina in brodo vegetale |
| Involtoni di pollo e pancetta oppure pollo arrosto                         | Polpettone                   |
| Patate al forno o zucchine grigliate o melanzane grigliate                 |                              |
| Dolce  |                              |

\*A colazione: caffè, latte, tea , biscotti e fette biscottate

\*A merenda: tea e succhi di frutta e cioccolato caldo nei giorni di lunedì - mercoledì - venerdì

\*A pranzo e cena sempre: Verdure cotte e fresche, Purè, Polpettone, Pollo lessato, Frutta di stagione o Mousse di frutta (gusti vari)

\*A cena mele o pere cotte

\*Il menù potrebbe subire piccole occasionali variazioni

**LUNEDI'**

| PRANZO   | CENA   |
|--|--|
| Pasta al sugo di prosciutto e piselli  | Minestrina in brodo di carne                 |
| Pesce al forno o Crocchette di pesce o Bastoncini di pesce o Polpette di pesce | Uova strapazzate o In umido o Sode o Ripiene |

**MARTEDI'**

| PRANZO                 | CENA                         |
|------------------------|------------------------------|
| Pasta al ragù di carne | Minestrina in brodo vegetale |
| Cotolette al forno     | Salumi misti                 |

**MERCOLEDI'**

| PRANZO                    | CENA                         |
|---------------------------|------------------------------|
| Pasta al sugo di pomodoro | Minestrina in brodo di carne |
| Arrosto di maiale         | Formaggi misti               |

**GIOVEDI'**

| PRANZO                        | CENA   |
|-------------------------------|--|
| Pasta con pesto alla Genovese | Minestrina in brodo vegetale   |
| Pollo arrosto                 | Pesce al forno o Crocchette di pesce o Bastoncini di pesce o Polpette di pesce |
| Dolce / Budino                |  |

**VENERDI'**

| PRANZO  | CENA                         |
|---|------------------------------|
| Spaghetti al sugo di vongole                                  | Minestrina in brodo di carne |
| Verdure ripiene di tonno e ricotta o Verdure ripiene di carne | Pizza                        |

**SABATO**

| PRANZO                   | CENA                                      |
|--------------------------|---|
| Minestrone e/o Ristto    | Minestrina in brodo carne                 |
| Salsiccia di pollo-suino | Involtini di prosciutto cotto e formaggio |

**DOMENICA**

| PRANZO   | CENA                         |
|--|------------------------------|
| Pasta al ragù di carne o Risotto                           | Minestrina in brodo vegetale |
| Arrotolato di tacchino                                     | Formaggi misti               |
| Patate al forno o Zucchine grigliate o Melanzane grigliate |                              |
| Dolce / Budino / Gelato                                    |                              |

\*A colazione: caffè, latte, tea, biscotti e fette biscottate

\*A merenda: tea, succhi di frutta e gelato oppure yogurt nei giorni di lunedì - mercoledì - venerdì

\*A pranzo e cena sempre: Verdure cotte e fresche, Purè, Polpettone, Pollo lesso, Stracchino, Frutta di stagione o Mousse di frutta (gusti vari)

\*A cena mele cotte o frutta fresca

**\*Il menù potrebbe subire piccole occasionali variazioni**

**MENU' PRIMAVERA ESTATE 2022**  
**SECONDA SETTIMANA**

**LUNEDI'**

| PRANZO  | CENA   |
|---|--|
| Pasta alla boscaiola                                | Minestrina in brodo di carne   |
| Frittata con cipolla o Verdure o Tonno o Prosciutto | Pesce al forno o Crocchette di pesce o Bastoncini di pesce o Polpette di pesce |

**MARTEDI'**

| PRANZO                 | CENA                         |
|------------------------|------------------------------|
| Pasta al ragù di carne | Minestrina in brodo vegetale |
| Arrosto di pollo       | Salumi misti                 |

**MERCOLEDI'**

| PRANZO                        | CENA                         |
|-------------------------------|------------------------------|
| Pasta al sugo di pomodoro     | Minestrina in brodo di carne |
| Involtini di pancetta e pollo | Cotolette                    |

**GIOVEDI'**

| PRANZO                        | CENA                         |
|-------------------------------|------------------------------|
| Pasta con pesto alla Genovese | Minestrina in brodo vegetale |
| Fettine di pollo              | Formaggi misti               |
| Dolce o Budino                |                              |

**VENERDI'**

| PRANZO                                   | CENA                         |
|--|------------------------------|
| Spaghetti con Acciughe o Tonno o Vongole | Minestrina in brodo di carne |
| Polpette di pesce                        | Pizza                        |

**SABATO**

| PRANZO                     | CENA                         |
|----------------------------|------------------------------|
| Minestrone e/o Riso freddo | Minestrina in brodo di carne |
| Fettine di maiale          | Salumi misti                 |

**DOMENICA**

| PRANZO   | CENA                         |
|--|------------------------------|
| Pasta al ragù di carne o Risotto                           | Minestrina in brodo vegetale |
| Arrosto di coniglio  | Mozzarelline                 |
| Patate al forno o zucchine grigliate o melanzane grigliate |                              |
| Dolce o Budino o Gelato                                    |                              |

\*A colazione: caffè, latte, tea, biscotti e fette biscottate

\*A merenda: tea, succhi di frutta e gelato oppure yogurt nei giorni di lunedì - mercoledì - venerdì

\*A pranzo e cena sempre: Verdure cotte e fresche, Purè, Polpettone, Pollo lesso, Stracchino, Frutta di stagione o Mousse di frutta (gusti vari)

\*A cena mele cotte o frutta fresca

**\*Il menù potrebbe subire piccole occasionali variazioni**

# Istituto per Anziani Isidoro Cappi “Onlus”



## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI OPERATORI ANNO 2022

**IMPORTANTE: il modulo, una volta compilato, dovrà essere inserito entro il \_\_\_\_\_ nell’urna presente nello spogliato femminile firmando l’avvenuta restituzione oppure inviato via e-mail al seguente indirizzo: [inforsa@isidorocappi.it](mailto:inforsa@isidorocappi.it)**  
**Le risposte resteranno in ogni caso anonime.**

Grazie per la preziosa collaborazione

## INFORMAZIONI GENERALI

**Da quanto tempo lavora in struttura:**

- g) Da meno di 1 anno
- h) Da oltre 1 anno
- i) Da oltre 3 anni

## PANDEMIA COVID-19

**23. Come ritiene sia stata gestita dall'amministrazione la pandemia?**

- a) Bene
- b) Molto bene
- c) Ha fatto tutto quello che doveva
- d) Troppe precauzioni a mio avviso anche inutili

**24. A suo avviso, durante la pandemia le informazioni riguardo i cambiamenti organizzativi, i protocolli da seguire erano chiare e comprensibili?**

- g) Molto
- h) Abbastanza
- i) Poco

## GRADO DI VALUTAZIONE DEL SUO LAVORO

**25. Come giudica il Suo lavoro in RSA? (sono possibili risposte multiple)**

- f) Ritengo di fare sempre quello che devo senza lamentarmi
- g) Mi lascio condizionare dai colleghi senza verificare che sia corretto quello che mi dicono
- h) Mi lamento ma non ho la soluzione e la pretendo dagli altri

## GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SUO LAVORO

**26. Il Suo lavoro in RSA le dà soddisfazione? (sono possibili risposte multiple)**

- a) Sempre
- b) Spesso
- c) Poco

**27. Come giudica il suo rapporto con i colleghi?**

- j) gradevole
- k) di convenienza
- l) civile





## Istituto per Anziani "Isidoro Cappi" - ONLUS -

via Cappi, 34  
46025 Poggio Rusco -Mn-  
COD. ENTE 28471  
C.F. 80018910200 P.I. 01591210206

AMMINISTRAZIONE E FAX 0386/733200  
TELEFONI REPARTI 0386/734396  
E-MAIL [inforsa@isidorocappi.it](mailto:inforsa@isidorocappi.it)  
SITIO: [isidorocappi.it](http://isidorocappi.it)

### INFORMATIVA E CONSENSO PER L'INGRESSO IN RSA

#### INFORMATIVA

La informiamo, ai sensi dell'art. 13 del **Codice in materia di protezione dei dati personali, (D.Lgs 196/03)** che per poter accettare la domanda di ricovero e dar corso all'assistenza de:

il/la sig./ra \_\_\_\_\_

questa amministrazione necessita di conoscere i dati personali e sulla salute del ricoverato ed anche i dati personali riguardante i famigliari o persone cui fare riferimento per la tutela dell'interessato al ricovero.

I dati personali da Lei forniti a questo ente, ovvero altrimenti acquisiti dal medesimo nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti, inerenti, connessi e/o strumentali ai servizi assistenziali/sanitari offerti, formeranno oggetto di trattamento, con l'ausilio di mezzi elettronici, nel rispetto della normativa sopra richiamata, degli obblighi di riservatezza e del segreto professionale e d'ufficio.

**La natura del conferimento dei dati non è obbligatoria**, ma ricordiamo che l'ente non può prescindere, nell'espletamento dei suoi compiti di tutela sanitaria e nell'esecuzione delle procedure amministrative, dall'acquisire direttamente da Lei o tramite altra documentazione medica in Suo possesso o tramite accertamenti o visite, tutti i dati relativi alla persona del ricoverato, ritenuti utili ai fini clinici. **In mancanza del conferimento di dati, l'ente non può accogliere la richiesta di prestazione dei servizi.**

Per i dati necessari e sufficienti, sarà fatta **comunicazione** di esse all'interno dell'Ente a tutto il personale incaricato, ed all'esterno dell'ente, a:

- Tesoriere dell'Ente per provvedere alla riscossione delle rette di ricovero;
- ATS, Assessorato regionale alla sanità, Assicurazioni ed enti previdenziali per ragioni amministrative;
- Organi preposti alla vigilanza in materia sanitaria, autorità giudiziaria, per ragioni ispettive o per la stesura di certificazioni e referti a norma di legge;
- Altre strutture sanitarie per la richiesta di particolari accertamenti ed analisi;
- Enti di ricerca scientifica in campo statistico, epidemiologico, biomedico e clinico,
- Consorzio.....per provvedere all'elaborazione dei dati inerenti al.....
- ETC.....

Per ulteriori garanzie, La informiamo che:

- tutto il personale è stato formato ed informato al rispetto del D.Lgs.196/03.
- in relazione ai predetti trattamenti potrete esercitare tutti i diritti di cui all'art.7 del D.Lgs.196/03 (che alleghiamo), tra cui in particolare, il diritto di conoscere i Vostri dati personali registrati, ottenerne la cancellazione quando consentito dalla legge, l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione, opporVi a trattamenti specifici;
- Le ricordiamo inoltre che a norma di legge, nessuno potrà OTTENERE INFORMAZIONI sullo STATO DI SALUTE dell'interessato a meno di possedere apposita DELEGA SCRITTA che l'interessato stesso avrà concesso a persona di fiducia.
- Non verranno mai, in nessun caso, fornite informazioni a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

**Titolare del trattamento** dei dati è il Rappresentante Legale dell'Ente.

**Responsabili del trattamento** dei dati sono:

- il Direttore Sanitario, per i dati riguardanti lo stato di salute, l'anamnesi familiare e le convinzioni religiose;
- il Direttore Segretario per gli altri dati personali.

Per eventuali ulteriori informazioni e per **l'esercizio dei Suoi diritti in ordine al trattamento dei dati personali potrà rivolgersi all'Ufficio Segreteria dell'Ente.**

## CONSENSO

Ai sensi dell'art.81 ed 82 del D.Lgs.196/03, che prevede che l'interessato o colui che lo rappresenta debba esprimere per iscritto il proprio consenso per il trattamento dei dati relativi alla salute, la preghiamo di esprimere la sua volontà nella formula qui di seguito scritta.

**Il sottoscritto** \_\_\_\_\_

in qualità di:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Figlio/Figlia    | <input type="checkbox"/> Tutore                     |
| <input type="checkbox"/> Coniuge          | <input type="checkbox"/> Amministratore di sostegno |
| <input type="checkbox"/> Fratello/Sorella | <input type="checkbox"/> Diretto interessato        |
| <input type="checkbox"/> Genero/Nuora     | <input type="checkbox"/> Pronipote                  |
| <input type="checkbox"/> Nipote           |   |

**residente in** \_\_\_\_\_

**i cui recapiti telefonici sono** \_\_\_\_\_

**viene edotto dal medico competente e riconosce** che le condizioni psicofisiche dell'interessato non consentono di fornirgli una informativa diretta e pertanto valutata la condizione di fatto, in nome dell'interessato e per la tutela della sua dignità,

**dichiara di** aver appreso consapevolmente quanto descritto nell'informativa sopra riportata e di esprimere il proprio consenso al trattamento dei dati personali e sensibili della persona interessata al ricovero e/o dei propri;

**Data** \_\_\_\_\_ **In fede** \_\_\_\_\_

**acconsente**, inoltre, a che possa essere data informazione relativamente alla presenza dell'interessato presso questa struttura a:

- a nessuno
- solo a .....
- a tutti coloro che lo richiedano

**Data** \_\_\_\_\_ **In fede** \_\_\_\_\_

Si informa, inoltre, che **FACOLTATIVAMENTE** nell'ambito delle finalità istituzionali dell'ente potranno essere utilizzati alcuni dati personali dell'ospite con le seguenti modalità:

- utilizzo del **nome e del cognome** per identificare i luoghi o gli oggetti assegnati all'ospite (es: porta, letto, armadio, suppellettili, etc) che risulteranno quindi visibili a terzi ospiti e visitatori;
- utilizzo di **immagini fotografiche** che potranno essere utilizzate per la redazione di pubblicazioni e per finalità ricreative all'interno della struttura;
- utilizzo di **immagini fotografiche** che potranno essere utilizzate per la redazione di pubblicazioni interne su carta stampata;
- utilizzo **immagini del sistema di video-sorveglianza** diurna e notturna degli ospiti con la finalità di cura e tutela della incolumità degli ospiti. Tali registrazioni vengono conservate per un periodo limitato e poi eliminate.

Il sottoscritto, in qualità di persona responsabile del soggetto interessato e sopra identificato, esprime esplicito consenso per i trattamenti suddetti:

**Data** \_\_\_\_\_ **In fede** \_\_\_\_\_

D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

(S.O. n. 123/L alla Gazz. Uff. n. 174 del 29 luglio 2003)

## **Codice in materia di protezione dei dati personali**

(estratto)

### **Art. 7**

#### *Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti*

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

## DELEGA PER L'ESERCIZIO DEI DIRITTI EX ART.7 D.LGS 196/03

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ CodiceFiscale \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_

---

### DELEGA

Il sig. \_\_\_\_\_

nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ CodiceFiscale \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_

A  
FORMULARE RICHIESTE, RICEVERE INFORMAZIONI,  
RITIRO DELLA MIA CORRISPONDENZA  
ed al RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE  
RELATIVA ALLA MIA PERSONA ed in particolare AL MIO STATO DI SALUTE

nei confronti del TITOLARE \_\_\_\_\_

---

#### Delegato

Si richiede al delegato di consegnare la propria firma

(firma del delegato) \_\_\_\_\_

Si ricorda che la presente delega dovrà sempre essere accompagnata da documenti idonei alla verifica dell'identità del delegato e del delegante.

---

#### Delegante

In fede

Firma del delegante OSPITE \_\_\_\_\_

---

#### Testimone

Se per impedimento fisico o per incapacità alla scrittura, l'interessato non fosse in grado di apporre la propria firma, essa verrà sostituita con una "X": si prevede che sia un MEDICO in qualità di testimone a procedere alla verifica della volontà dell'Ospite a tutela della sua dignità (ai sensi degli art. 9, 82-comma 2, lett.a), art. 84) e 92), procedendo alla sottoscrizione della presente delega con firma.

In fede

Nome e cognome MEDICO incaricato \_\_\_\_\_

Firma MEDICO incaricato \_\_\_\_\_

## CONSENSO INFORMATO PER L'ESERCIZIO DEL CULTO

La informiamo, ai sensi dell'art. 13 del **Codice in materia di protezione dei dati personali, (D.Lgs 196/03)** che,

al fine esclusivo di assistere la sua persona e di consentire agli operatori di adottare le necessarie procedure per consentirle di esercitare il suo culto presso le nostre strutture, le chiediamo di comunicarci a quale confessione religiosa lei appartenga tra le seguenti:

- Cattolica;
- Ortodossa
- Musulmana
- Ebraica
- Altro:.....

La informiamo, inoltre che:

- L'informazione in oggetto non entrerà a far parte del suo fascicolo sanitario: i dati saranno tutelati dal più stretto riserbo e conservati separatamente dagli altri e limitatamente al tempo durante il quale lei dimorerà presso questa struttura;

Si chiede quindi che il/ la, sig./sig.ra \_\_\_\_\_, accolto/a presso l'ENTE quale ospite, esprima il proprio consenso nella seguente forma

PER CONSENSO

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

in qualità di: (Figlio, Genitore, Coniuge, Convivente, Tutore, Curatore, etc)

**viene edotto dal medico competente e riconosce** che le condizioni psicofisiche dell'interessato non consentono di fornire una informativa diretta e pertanto;

**dichiara di** aver appreso consapevolmente quanto descritto nell'informativa sopra riportata e

ACCONSENTE

/

NON ACCONSENTE

(cancellare la parte che NON interessa)

Al trattamento del dato in oggetto

Data \_\_\_\_\_

Firma leggibile \_\_\_\_\_