



CARTA DEI SERVIZI



Edizione	Gennaio 2010
Revisione N. 1	Dicembre 2011
Revisione N. 2	Febbraio 2012
Revisione N. 3	Gennaio 2014
Revisione N. 4	Gennaio 2015
Revisione N. 5	Gennaio 2016
Revisione N. 6	Gennaio 2017
Revisione N. 7	Gennaio 2018

INDICE

PAG. 3 CHI SIAMO
PAG. 4 LA RESIDENZA SANITARIA-ASSISTENZIALE
PAG. 5 I REQUISITI DELLA STRUTTURA
PAG. 6 IL PERSONALE
PAG. 7 I SERVIZI E LE PRESTAZIONI OFFERTI
PAG. 9 LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE
PAG. 10 IL MENU' E I PASTI
PAG. 11 L'INGRESSO E LA PRESA IN CARICO
PAG. 13 LA RETTA
PAG. 14 L'ORARIO DI VISITA E USCITA
PAG. 14 LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO
PAG. 16 IL PROGETTO CRS-SISS
PAG. 15 LE DIMISSIONI E IL DECESSO
PAG. 17 ALLEGATI
PAG. 18 ALLEGATO 1 : la carta dei diritti della persona anziana
PAG. 20 ALLEGATO 2: il menù tipo invernale ed estivo
PAG. 28 ALLEGATO 3 : modulo per segnalazioni e suggerimenti
PAG. 29 ALLEGATO 4 : il corredo minimo personale
PAG. 30 ALLEGATO 5: modello di domanda di ammissione
PAG. 41 ALLEGATO 6: il codice etico
PAG. 53 ALLEGATO 7: questionari di Customer Satisfaction
PAG. 62 ALLEGATO 8: modulo di assunzione responsabilità per le uscite
PAG. 63 ALLEGATO 9: contratto di ingresso

CHI SIAMO

“**Riva del Tempo s.r.l.**” è una Società con sede legale nel comune di Settimo Milanese (MI) in Via Meriggia 6 e sede operativa nel comune di Rivanazzano T. (PV) in Via L. da Vinci 2, che nell’ambito del proprio oggetto sociale, gestisce dal 1998 l’omonima Residenza Sanitario Assistenziale in possesso della prescritta Autorizzazione al Funzionamento rilasciata dalla Provincia di Pavia e regolarmente esposta all’interno della Residenza.

L’**obiettivo aziendale** è quello di garantire alle persone anziane, non necessariamente afferenti dal territorio della provincia di Pavia, l’erogazione di prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative efficaci e mirate, in linea con i bisogni concreti di tale utenza.

Dall’inizio dell’attività la Società ha percorso un **cammino di rinnovamento raggiungendo i seguenti obiettivi**:

- completamento degli interventi di adeguamento dell’intero complesso edilizio;
- crescita professionale del personale attraverso specifici percorsi formativi;
- intensificazione dei rapporti di collaborazione e confronto con analoghe realtà del territorio, enti e istituzioni.

L’**azienda si propone** nel prossimo futuro di implementare il già avviato processo di miglioramento qualitativo, attraverso l’individuazione degli aspetti critici sia a livello organizzativo che gestionale, in linea con una strategia finalizzata al raggiungimento di un superiore livello di soddisfacimento dell’ospite.

L’azienda si impegna a rispettare e ad applicare i **principi fondamentali** di cui al DPR 27 gennaio 1994, in particolare:

- **equità** nella fruizione del servizio con esclusione di discriminazioni di sesso, lingua, razza, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali;
- **continuità e imparzialità** nell’erogazione del servizio e delle prestazioni alle persone;
- **partecipazione** dei residenti e dei loro familiari nel rispetto del diritto di scelta e di espressione di opinioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del servizio;
- **efficacia ed efficienza** attraverso una puntuale verifica degli obiettivi e mediante l’impiego delle risorse disponibili per il raggiungimento degli stessi.

L’azienda si propone di rispettare la “**Carta dei Diritti della persona anziana**” allegata di seguito.

LA RESIDENZA SANITARIO-ASSISTENZIALE

Riva del Tempo si trova a Rivanazzano Terme nell' Oltrepò Pavese in posizione semicolinare e dista 6 Km. da Voghera, importante svincolo autostradale e nodo ferroviario.



Come arrivarci

In auto :

- da Pavia Statale dei Giovi SS35 direzione Voghera, seguire la SS461 del Penice
- Autostrada A21 Torino- Piacenza – Uscita casello Voghera, seguire direzione Passo Penice, Salice Terme, Varzi
- Autostrada A7 Milano - Genova – Uscita casello Casei Gerola, seguire direzione Voghera, Salice Terme

In treno:

- Milano – Genova, fermata stazione Voghera
- Alessandria – Piacenza, fermata stazione Voghera

Servizi autolinee dirette a Rivanazzano Terme con partenza e arrivo nel piazzale della Stazione Ferroviaria (collegamenti con stazione FF.SS. circa ogni ora).

In autobus :

Milano (piazza Castello)– Pavia (staz. autolinee) - Varzi Autolinee “Piazzardi”

I REQUISITI DELLA STRUTTURA

L'edificio, totalmente ristrutturato secondo i dettati della normativa regionale lombarda, si sviluppa su tre piani fuori terra e un piano interrato con un'area attrezzata a giardino nella zona circostante .

La residenza si configura come unico nucleo residenziale e si articola in undici camere con relativi bagni (dieci a due letti e una tre letti), servizi di nucleo, soggiorno, sala pranzo, spazi comuni di socializzazione, area riservata alla valutazione e alla terapia e spazi riservati ai servizi generali e di supporto.

Complessivamente la residenza presenta una **capacità ricettiva di 23 posti letto per persone in stato di parziale autosufficienza e di totale non autosufficienza.**

Tutte le camere sono dotate di apparecchio TV e il servizio telefonico in camera è garantito tramite apparecchio Cordless.

La rispondenza dell'edificio ai requisiti edilizi fissati dalla normativa nazionale, regionale e comunale è attestata dalla documentazione depositata e consultabile presso la Direzione.

La Società ha ottemperato agli obblighi previsti dal D.Lgs 81/2008 in materia di sicurezza dei lavoratori e degli ospiti. Inoltre il personale ha frequentato corsi di formazione sui possibili rischi connessi alla professione, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in situazioni di emergenza e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, come certificato dagli attestati di idoneità tecnica rilasciati dall'organo competente.

In adempimento al **D.Lgs 193/07** la Società ha adottato le procedure per la sicurezza degli alimenti avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema di analisi dei rischi e di controllo dei punti critici **HACCP**.

IL PERSONALE

**Amministratore Unico
Responsabile**

Resp. Sanitario Medico
(N.1 rapp. libero profes.)
Servizio Medico
(N.1 rapp. libero profes.)

Medico del Lavoro
(N1 rapp. libero profes.)

Servizio Amministrativo
(rapp. libero profes. Pertusi
Pastore)

Servizio Infermieristico
(N.3 rapp. libero profes. e. N.1 Socio
Lavoratore).

Operatori socio-sanitari
(N.. 10 Soci Lavoratori)

Servizio Lavanderia Stireria
App Esterno

Servizio Fisioterapico
(N1 rapp. libero profes.)

Servizio psico-educativo
(N. 2 Soci Lavoratori)

Servizio tecnici di manutenzione
(N.5 rapp. libero profes.)

La gestione dei servizi socio-sanitari-assistenziali ed alberghieri, e quindi della totalità delle risorse umane, è demandata stabilmente alla “Cooperativa Sociale Arcobaleno A R.L.”, che dispone del know how necessario a garantire il risultato socio-sanitario-assistenziale atteso.

Lo staff della struttura è costituito da personale in possesso dei **titoli di studio e degli attestati di qualifica** previsti dalla normativa vigente e nella misura prevista dallo standard gestionale (rapporto operatori/utenti) fissato dalla Regione Lombardia.

Chiunque operi nella struttura è dotato di **cartellino di riconoscimento** ben visibile su cui vengono riportati la fotografia, nome/cognome e qualifica.

L'Organigramma del personale è esposto nell'Ufficio Direzione.

Il personale è tenuto a rapportarsi con gli ospiti e i loro familiari con il massimo rispetto, educazione, disponibilità all'ascolto garantendo la riservatezza nei confronti di informazioni e la privacy degli ospiti.

Il personale è tenuto ad eseguire le prestazioni di propria **competenza** con **attenzione, scrupolo e senso di responsabilità**.

L'azienda favorisce percorsi di **aggiornamento e formazione continuativa** degli operatori per migliorare il livello qualitativo del servizio offerto.

I SERVIZI E LE PRESTAZIONI OFFERTE

Le prestazioni erogate dalla RSA in attuazione della **d.g.r. 7435/2001** vengono di seguito illustrate specificando i servizi inclusi e quelli resi a pagamento con i relativi costi:

SERVIZI SANITARI

- senza ulteriori oneri a carico degli ospiti: **assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa**. Sono escluse le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale e quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale;
- senza ulteriori oneri a carico degli ospiti: **ausili per incontinenti** (pannolini, pannoloni e traverse);
- senza ulteriori oneri a carico degli ospiti: ogni tipo di **farmaco, gas medicale e materiale sanitario**;
- **letti a due snodi** per tutti i posti letto;
- **materassi e cuscini antidecubito** atti a rispondere alle esigenze degli ospiti che presentano o sono a rischio di lesioni da decubito. Si garantiscono inoltre i seguenti servizi **non compresi nella retta**:
- **Consulenze specialistiche**, previa valutazione del Direttore Sanitario: fisiatra, cardiologo, oculista, neurologo, ortopedico, chirurgo, psicologo
- **Terapia fisica con apparecchi elettromedicali**, previa valutazione del Direttore Sanitario

SERVIZI ALBERGHIERI

- Senza ulteriori oneri a carico degli ospiti e secondo necessità: **servizio guardaroba, lavanderia/stireria** di indumenti personali e biancheria, lavaggio capi delicati a secco, piccole riparazioni, fornitura di abbigliamento specifico (es tutone)
- Senza ulteriori oneri a carico degli ospiti e secondo necessità: **servizio di parrucchiere/barbiere** (lavaggio/asciugatura, piega, taglio, barba)
- Senza ulteriori oneri a carico degli ospiti : **pedicure/manicure** e, in particolare, cure conservative a cadenza settimanale e un servizio di podologia curativa su valutazione del Direttore Sanitario
- Vengono distribuiti quotidianamente i **prodotti** necessari per una corretta **igiene personale** (sapone, shampoo, bagnoschiuma, creme etc) senza ulteriori oneri a carico degli ospiti

- Si garantisce un **servizio di ristorazione** senza ulteriori oneri a carico degli ospiti in termini di consulenza nutrizionale, su consultazione del Direttore Sanitario, e ogni giorno di somministrazione di cibo, bevande, spuntini, ai pasti e fuori pasto. Gli ospiti consumano il pasto in sala da pranzo. Viene effettuato il servizio in camera solo in situazioni particolari previo assenso del Responsabile Sanitario. Il menù adottato, predisposto sulla base delle indicazioni del “Piano Dietetico base per Istituti per Anziani” a cura dell’Ufficio Nutrizionale del Dipartimento di Prevenzione ATS Pavia, viene opportunamente modificato e integrato secondo la stagione, le esigenze, le preferenze (v. allegato 4) e il grado di soddisfazione degli ospiti. Il menù giornaliero viene affisso in sala da pranzo.
- In caso di necessità di **ospedalizzazione** si garantisce il servizio di cambio biancheria ogni giorno e di eventuale accompagnamento.

SERVIZI GENERALI

- **Riscaldamento e condizionamento** durante i mesi estivi
- Possibilità di ricevere e/o effettuare **telefonate**
- Possibilità di lettura di **giornali e libri**
- Possibilità di visione della **televisione**
- Per visite mediche necessarie e richieste dal Direttore Sanitario al di fuori della struttura, si offre un servizio di **trasporto** senza costi aggiuntivi
- Per visite mediche necessarie in condizioni di urgenza si garantisce il **trasporto con auto-ambulanza** senza costi aggiuntivi
- Durante i trasferimenti si garantisce inoltre un servizio di **accompagnamento/assistenza**
- Su proposta della psicologa verranno inoltre organizzate eventuali **gite o uscite ricreative accompagnate**, senza costi aggiuntivi
- Si offre in caso di decesso il servizio di **vestizione della salma** senza costi aggiuntivi

L'erogazione di prestazioni non incluse nell'elenco precedente deve essere richiesta alla Direzione della struttura che provvederà a fornire per iscritto modalità ed eventuali costi delle stesse, previa verifica delle condizioni di necessità e fattibilità.

LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

7.00 – 9,30	Cura ed igiene della persona
7.30 – 9.30	Colazione
9.30 – 12.00	Lettura quotidiani, attività occupazionali individuali, attività socio-animative e ricreative, attività di sostegno psicologico
12.00 – 14.00	Pranzo
14.00 – 16.00	Riposo, attività fisioterapiche
16.00 – 18.30	Merenda, attività occupazionali individuali, eventuali uscite in centro
18.30 – 20.00	Cena
20.00 - 22.00	TV. Vengono servite tisane e camomille

Nel rispetto dei tempi e delle abitudini di alcuni ospiti gli orari di colazione, pranzo e cena possono protrarsi oltre l'orario indicato.

Agli ospiti, all'interno della camera a loro destinata, è possibile:

- posizionare fotografie e suppellettili purché di dimensioni contenute
- soggiornare per tutto tempo che ritengono opportuno ad eccezione nelle ore stabilite per la cura e l'igiene dell'ambiente.

Agli ospiti non è permesso:

- tenere in camera animali
- tenere cibi e bevande deteriorabili che possono influire sull'igiene dell'ambiente
- provocare rumori molesti nelle ore dedicate al riposo

IL MENU' I PASTI

Il momento dei pasti rappresenta un **importante momento** di socializzazione e gratificazione per la persona anziana istituzionalizzata. Gli alimenti proposti sono semplici e facilmente digeribili, in considerazione delle **difficoltà di masticazione** e delle **ridotte funzionalità digestive**, ma allo stesso tempo vari e appetitosi per garantire comunque una dieta equilibrata e completa di principi nutritivi.

Il menù viene articolato a seconda delle stagioni e con cadenza mensile: quattro settimane relative al periodo autunno-inverno e quattro a quello primavera-estate. Si terrà conto di eventuali intolleranze e/o preferenze ed esigenze individuali di ciascun ospite.

VITTO COMUNE

Vengono previsti **3 pasti principali** più una merenda pomeridiana ed una bevanda calda dopo cena; quest'ultima è utile anche per incrementare l'apporto di liquidi e incrementare la fisiologica riduzione della sensazione di sete dell'anziano.

Per consentire all'anziano di mantenere buone condizioni di salute è importante fornire un apporto energetico adeguato; sono stati presi come riferimento a tal proposito i Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti (**LARN**; Società Italiana di Nutrizione Umana) considerando le fasce di età 60-74 anni e sopra i 75 anni, per le quali l'apporto energetico giornaliero ottimale stimato è pari rispettivamente a 1930 e 1750 calorie.

In allegato le tabelle relative ai menù settimanali nelle due versioni invernale e estivo, applicate rispettivamente dal 1° ottobre al 30 di aprile e dal 1° maggio al 30 di settembre.

VITTO SEMI-LIQUIDO

Prevede l'impiego di alimenti che possono essere **facilmente frullati** ed è riservato a persone con difficoltà di masticazione e/o deglutizione. Le calorie, circa 1800, coprono il fabbisogno medio giornaliero di anziani con una richiesta energetica ridotta dallo scarso movimento.

Nel caso di patologie che aumentano il catabolismo si deve prevedere la possibilità di integrare alimenti come latte, yogurt, succhi di frutta o lo specifico utilizzo di **integratori**.

L'INGRESSO IN STRUTTURA E LA PRESA IN CARICO

L'inserimento dell'ospite prevede e documenta il processo di presa in carico dello stesso. Comprende varie fasi tra cui l' accoglienza, la presa visione della camera e dei locali, la valutazione socio sanitaria, la pianificazione la progetto assistenziale individualizzato, l'attivazione degli adempimenti di carattere amministrativo e la verifica dell'inserimento.

Le **domande di ingresso** devono essere compilate dal richiedente il ricovero (familiari/ conoscenti dell'ospite o Assistenti sociali di riferimento), mentre le schede conoscitive sulle condizioni sanitarie devono essere compilate preferibilmente dal medico curante. Al momento della consegna della domanda, il responsabile verifica la completezza della compilazione e si occupa dell'implementazione degli eventuali dati mancanti in collaborazione con il richiedente; la domanda può quindi essere inserita in lista d'attesa.

La domanda di ingresso può essere effettuata anche tramite compilazione dell'apposito modulo per via telematica, reperibile al sito internet www.rivadeltempo.com.

La **scheda conoscitiva** sulle condizioni sanitarie dell'ospite, allegata alla domanda di ingresso, deve essere sottoposta all'esame del Direttore Sanitario di R.S.A. al fine di accertare l'idoneità o meno della persona proposta; in caso di scarse informazioni, devono essere forniti al medico i recapiti telefonici del medico curante o del medico dell'ospedale (nel caso in cui l'ospite sia ricoverato) al fine di ottenere un quadro sanitario più completo.

I domini della **valutazione** si dividono in:

- **Clinici:** comorbidità, stabilità clinica, problemi cognitivi e comportamentali, RX torace, visita pneumologica
- **Funzionali:** dipendenza nelle attività di vita quotidiana
- **Sociali:** caregivers, intervento del servizio territoriale, situazione abitativa, adeguatezza della residenza, livello delle risorse economiche

In caso di valutazione di idoneità il medico deve compilare la sezione dell'allegato destinata alla classificazione Sosia dell'ospite, in base agli elementi ricavabili dalla scheda sanitaria (e/o da eventuali ulteriori informazioni ottenute da colloqui telefonici con i medici curanti). Il responsabile comunica quindi al richiedente l'idoneità o meno dell'ospite e provvede a inserirlo in lista d'attesa. I nominativi presenti in lista d'attesa sono registrati in un apposito modulo in ordine cronologico in base alla data di presentazione; in concomitanza con la liberazione di un posto in struttura verrà contattato il nominativo corrispondente tenendo conto sia della posizione occupata nella lista d'attesa che delle esigenze della struttura.

Il responsabile contatta quindi i familiari/assistenti sociali di riferimento, comunicando la disponibilità.

Se i familiari/assistenti sociali di riferimento **accettano il ricovero**, il responsabile:

- comunica la data a partire dalla quale sarà possibile effettuare il ricovero
- richiede tutti i documenti necessari per l'ingresso in struttura
- fornisce le eventuali ulteriori informazioni richieste

Il nuovo ospite giunge in RSA dove **viene accolto** dal responsabile e/o dalla coordinatrice e dal personale presente in turno. Viene quindi accompagnato in reparto per l'assegnazione della camera, la presentazione del compagno di stanza e degli altri ospiti, la conoscenza degli ambienti e degli operatori presenti; la coordinatrice informa inoltre l'ospite e la sua famiglia circa le attività di reparto, gli orari dei pasti, gli orari di visita e di colloquio con l'équipe.

Il responsabile e/o la coordinatrice si fanno carico di ritirare la documentazione fornita dai parenti assumendosene la responsabilità della conservazione; la coordinatrice inoltre controlla ed effettua un inventario degli effetti personali dell'ospite, specie per quanto riguarda gli indumenti. Solitamente entro una settimana dall'ingresso si procede alla raccolta anamnestica sul fascicolo sanitario e sociale (**scheda GIFASS**); in particolare vengono valutate le seguenti aree:

- area sociale e familiare
- area funzionale con particolare riguardo alla gestione delle BADL ed IADL, all'uso di ausili e/o presidi, alle abitudini, ai gusti e all'impiego del tempo
- anamnesi fisiologica con particolare riferimento all'alimentazione, alla continenza, all'alvo e alla diuresi
- anamnesi patologia remota
- anamnesi patologia prossima con particolare riferimento a patologie intercorrenti o complicanze di patologie croniche, ospedalizzazioni per patologie mediche ed interventi chirurgici, eventi sociali, cadute e modificazioni dell'autonomia, della cognitività, del comportamento e della sfera relazionale ed affettiva
- anamnesi farmacologia
- peso corporeo e statura

La **prima visita** effettuata dal medico di RSA ha lo scopo di consentire un primo inquadramento dei problemi clinici e funzionali, di rilevare eventuali problemi acuti e fattori di rischio, quali cadute, decubiti, disfagia, disidratazione, turbe comportamentali che possano compromettere la sicurezza dell'ospite. Viene effettuata una riunione di equipe in cui medico, coordinatrice OSS, psicologa, fisioterapista e infermiera professionale, sulla base delle informazioni anamnestiche e clinico-funzionali, impostano un progetto terapeutico, farmacologico, assistenziale, riabilitativo e di socializzazione a breve termine. Vengono quindi approfondite alcune aree con appositi strumenti di valutazione, in modo da poter monitorare l'inserimento dell'ospite e l'andamento a breve e lungo termine delle condizioni di benessere psico-fisico.

Di norma entro 7 giorni dall'ingresso viene programmata la **valutazione multi-dimensionale (VMD)** dove vengono analizzate le informazioni relative alla situazione clinica, comportamentale, relazionale, in modo da poter definire il progetto individualizzato. La progettazione viene effettuata dall'equipe multidisciplinare composta da: medico, infermiera professionale, fisioterapista, coordinatrice, psicologa, operatrici-socio-assistenziali. Il piano di intervento personalizzato contiene:

- l'individuazione dei problemi e delle priorità
- la formulazione degli obiettivi a breve, medio, lungo termine
- la programmazione delle attività per raggiungere gli obiettivi
- l'individuazione dei referenti delle varie attività
- i tempi delle verifiche periodiche

Vengono previste delle **rivalutazioni periodiche**, di norma ogni 6 mesi, che riguarderanno lo stato di salute, l'autonomia, eventuali patologie sommerse, le aree di fragilità, il rapporto con l'ambiente fisico, la riproposizione degli obiettivi.

Entro un due mesi dall'ingresso in struttura viene quindi programmata la **valutazione dell'inserimento dell'ospite**; l'equipe in riferimento alle specifiche mansioni individuali effettua le valutazioni in merito alle proprie aree di competenza e provvede ad informare l'ospite e/o i famigliari.

L'ospite e/o i famigliari di riferimento possono partecipare alle riunioni di equipe per la stesura del progetto assistenziale individualizzato e delle revisioni periodiche; in caso di impossibilità lo stesso viene trasmesso in formato cartaceo o via e-mail per presa visione.

L'Ospite e i famigliari di riferimento vengono inoltre informati del fatto che con l'ingresso in RSA l'ospite viene iscritto al medico dell'Unità di offerta mediante comunicazione scritta all'ATS competente.

LA RETTA

L'importo della retta coincide con il costo effettivo medio giornaliero, detratto l'importo del contributo regionale risultante dalla classe di inserimento dell'ospite dopo la compilazione della scheda Sosia.

Per rispondere alle complesse esigenze assistenziali degli ospiti della struttura e per garantire una maggiore chiarezza e trasparenza nel rapporto con i famigliari si è deciso di unificare la retta che, pertanto, a partire dal 01/01/2018 ammonterà a **€ 1.750,00** mensili - IVA compresa per un importo giornaliero pari a **€ 57,53** - IVA compresa.

Rimane invariato l'importo della retta assistenziale a carico del Comune di Milano, ammontante a € 1680,00 mensili - IVA compresa – per un importo giornaliero pari a € 55,26 - IVA compresa. Per tutto ciò che concerne il trattamento economico e il pagamento delle rette si fa riferimento al contratto di ingresso ai sensi della **DGR 1185** del 20/12/2013.

L' ORARIO DI VISITA E USCITA

Tutti i giorni nelle ore diurne (dalle ore 8.00 alle ore 20.00) senza alcuna limitazione.

Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 gli ingressi in Residenza possono essere effettuati **solo previo accordo con la Direzione** e comunque in modo da non ostacolare l'attività o arrecare disturbo agli altri ospiti.

Orari di uscita all'esterno da parte degli ospiti

La Direzione, al fine di promuovere le relazioni con l'ambiente esterno, favorisce **l'uscita diurna** dell'ospite all'esterno della residenza, previa sottoscrizione di **autorizzazione da parte del familiare e assenso del Medico. (modulo in allegato)**

LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Direzione della struttura *nella figura del **Responsabile***, gestisce le relazioni con il pubblico ed **si occupa della gestione finanziaria, tecnica, amministrativa e dell'organizzazione delle risorse umane e strumentali.**

Per acquisire **informazioni**, è necessario telefonare al numero **0383.91656 dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00.** Per trasmettere un **fax** il numero è il seguente: **0383.933763.** Per comunicare via **e-mail: rivadeltempo@tiscali.it**

La Direzione con la collaborazione del personale, è a disposizione per fornire tutte le ulteriori informazioni che si rendessero necessarie al momento dell'accoglienza e durante la permanenza presso la Residenza.

Le visite alla residenza da parte di esterni, utenti potenziali e familiari possono essere effettuate tutti i giorni preferibilmente nelle ore pomeridiane per garantire una maggior disponibilità di tempo da parte del personale nel colloquio con gli interlocutori.

E' possibile visitare la struttura in compagnia del responsabile RIZZI ALESSANDRO e/o della coordinatrice AGNELLI ANNA contattando il numero Telefonico 0383/91656 e fissando un appuntamento. Particolarmente gradite saranno le proposte e i suggerimenti da parte degli ospiti e loro familiari che dovranno essere inoltrati alla Direzione mediante la compilazione di apposita modulistica. A seguito di una valutazione delle risultanze del "Questionario di soddisfazione per gli ospiti e i familiari" (verifica annuale) si provvederà ad apportare correttivi e migliorie per garantire una maggior soddisfazione dell'ospite. I reclami devono essere o inviati a mezzo posta all'Ufficio Direzione utilizzando la modulistica predisposta con indicazione di nome - cognome - indirizzo preciso ai fini di un formale riscontro entro 30 gg. dalla presentazione del reclamo.

LE DIMISSIONI O IL DECESSO

Previa formale richiesta scritta presentata dall'ospite, o da suo familiare o tutore, il medico rilascia copia della documentazione sanitaria da consegnare al medico curante. L'originale viene archiviato e conservato per eventuali consultazioni.

La **consegna della cartella clinica** ad altre persone, oltre a quelle sopra indicate, può essere effettuata solo previa presentazione di delega scritta e documento di identità dell'interessato e documento di identità del delegato al ritiro.

In caso di **decesso** è compito del personale della struttura provvedere alla composizione della salma, alla sua vestizione ed al suo trasferimento presso la camera mortuaria. Il personale della struttura dovrà inoltre avere cura dei beni personali della salma, custodirli e provvedere alla loro restituzione nel più breve tempo possibile.

La **documentazione sanitaria** resta a disposizione dei famigliari e potrà essere consultata su richiesta al Direttore Sanitario.

La scelta **dell'impresa delle Pompe Funebri** spetta esclusivamente ai famigliari o referenti in modo da permettere la libera concorrenza tra le imprese stesse secondo la normativa contenuta nella Circolare n.2 della Giunta Regionale-Direzione Regionale Sanità.

IL PROGETTO CRS-SISS

Riva del Tempo ha aderito al **progetto CRS-SISS** promosso dalla **Regione Lombardia** per offrire una maggiore qualità ed efficienza nell'erogazione dell'assistenza socio-sanitaria e migliorare i servizi resi al pubblico, entrando a far parte di un network di comunicazione e cooperazione che ha il suo centro nel cittadino stesso.

La **Carta Regionale dei Servizi (CRS)** è un tesserino simile ad un bancomat o ad una carta di credito, che è stato distribuito a tutti i cittadini della Regione Lombardia e che permette ai cittadini l'accesso ai servizi informatizzati del **SISS (Sistema Informativo Socio-Sanitario)**.

In particolare la CRS :

- Sostituisce il vecchio tesserino sanitario
- Identifica ed autentica il titolare
- Contiene i dati delle esenzioni
- Riporta il codice fiscale
- Consente agli operatori sanitari autorizzati di accedere ai dati del titolare
- Registra informazioni sanitarie utili per l'emergenza
- Funge da Tesser Europea di assicurazione Malattia, sostitutiva del modello attualmente in vigore

Il SISS è un sistema altamente tecnologico che permette di ottimizzare e riorganizzare i servizi del Sistema Socio-Sanitario usando le modalità tipiche della rete Internet attraverso canali riservati, a garanzia dei massimi livelli di sicurezza e a tutela della riservatezza dei dati, nel rispetto della normativa in materia di **Privacy**.

La CRS e il SISS assicurano le seguenti funzioni:

- Riconoscimento del paziente/ospite
- Consultazione di documentazione sanitaria
- Prenotazione di accertamenti sanitari
- Gestione dati sanitari in caso di emergenza
- Comunicazione tra professionisti

ALLEGATI

17

-“Riva del Tempo” s.r.l. – Via
Leonardo da Vinci 2, 27055
Rivanazzano (Pv)
Tel.0383.91656 – fax
0383.933763 – e-mail
rivadeltempo@tiscali.it
www.rivadeltempo.com

Allegato 1:

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

<i>La persona ha il diritto</i>	<i>La società e le Istituzioni hanno il dovere</i>
<i>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà</i>	<i>Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.</i>
<i>Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	<i>Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione</i>
<i>Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominati nel suo ambiente di appartenenza</i>	<i>Di rispettare le modalità di condotta della personale anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venir meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità</i>
<i>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	<i>Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.</i>

<p>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</p>	<p>Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero e il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione</p>
<p>Di vivere con chi desidera</p>	<p>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione</p>
<p>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</p>	<p>Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo</p>
<p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</p>	<p>Di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani</p>
<p>Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>Di operare perché anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.</p>

La **Carta dei Servizi** vuol essere **un utile strumento informativo** per ospiti, familiari, utenti potenziali, enti, istituzioni e interlocutori esterni in genere, per far conoscere la realtà della Residenza; per questa ragione **la Direzione si impegna a garantirne la massima diffusione e il puntuale aggiornamento.**

allegato 2:
MENU' INVERNALE

<i>1° settimana</i>	<i>PRANZO</i>	<i>CENA</i>	<i>SEMPRE PRESENTI</i>
<i>LUNEDI'</i>	<i>Pasta al ragù</i>	<i>Passato di verdure</i>	<i>Colazione e mordenda: thè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioches e dolci vari</i>
	<i>Spezzatino al vino bianco</i> <i>Piselli al pomodoro</i>	<i>Prosciutto crudo sgrassato</i> <i>Spinaci lessati</i>	
<i>MARTEDI'</i>	<i>Gnocchi di patate</i>	<i>Capellini in brodo</i>	<i>Pasta o riso in bianco</i> <i>Pasta o riso in brodo</i> <i>Semolino</i>
	<i>Frittata al forno</i> <i>Insalata mista</i>	<i>Polpette di carne e verdure</i> <i>Carote al vapore</i>	
<i>MERCOLEDI'</i>	<i>Pasta al sugo di verdure</i>	<i>Minestrone di verdura</i>	<i>Omogeneizzati di carne e frutta</i> <i>Pane</i> <i>Acqua naturale oligominerale</i> <i>Verdura cruda e cotta</i>
	<i>Pesce lesso</i> <i>Peperonata</i>	<i>Formaggio tipo crescenza</i> <i>Purè di patate</i>	
<i>GIOVEDI'</i>	<i>Risotto ai funghi</i>	<i>Riso in brodo</i>	<i>Frutta di stagione, cotta o macedonia</i>
	<i>Bistecche alla pizzaiola</i> <i>Misto di verdure al vapore</i>	<i>Involtini di prosciutto e formaggio</i> <i>Verdura cotta</i>	
<i>VENERDI'</i>	<i>Pasta e fagioli</i>	<i>Passato di legumi</i>	<i>Bevanda calda serale</i>
	<i>Pesce in umido</i> <i>Carote al burro</i>	<i>Affettato misto</i> <i>Finocchi gratinati</i>	
<i>SABATO</i>	<i>Pizza margherita o a seconda delle preferenze</i>	<i>Minestrina in brodo</i>	
		<i>Pesce in umido</i> <i>Cavolfiori e broccoletti lessati</i>	
<i>DOMENICA</i>	<i>Pasta al forno</i>	<i>Stracciatella</i>	
	<i>Pollo al limone</i> <i>Carciofi al vapore</i>	<i>Uova sode o al forno</i> <i>Patate bollite</i>	

MENU' INVERNALE

2° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI
LUNEDI'	<i>Spaghetti al tonno Coniglio ai funghi Verdura mista al vapore</i>	<i>Riso in brodo con piselli Prosciutto cotto e coppa Carote al vapore</i>	<i>Colazione e mordenda: thè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioches e dolci vari</i>
MARTEDI'	<i>Gnocchi ai formaggi Pesce agli aromi Cavolfiore e broccoli</i>	<i>Passato di verdure e legumi Formaggio magro Patate lesse</i>	
MERCOLEDI'	<i>Pasta al pomodoro Roast-beef ai ferri Purè di patate</i>	<i>Minestrone con pasta Bocconcini di pesce Melanzane e zucchine trifolate</i>	
GIOVEDI'	<i>Risotto alla zucca Uova in camicia Insalata e pomodori</i>	<i>Pasta e patate Carne in scatola Verdura cotta</i>	
VENERDI'	<i>Pasta e ceci Petto di pollo al limone Spadellata di verdure</i>	<i>Raviolini in brodo Affettato misto Fagiolini all'olio</i>	
SABATO	<i>Polenta con spezzatino</i>	<i>Minestrina in brodo Frittata al forno Verdura cotta</i>	
DOMENICA	<i>Crespelle di magro Arrosto di vitello Patate al forno</i>	<i>Zuppa di cereali e legumi Bollito misto Verdura stufata al pomodoro</i>	

MENU' INVERNALE

3° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI
LUNEDI'	Tagliatelle al ragù Pollo alla diavola Verdura mista al vapore	Minestrone con riso Prosciutto cotto e coppa Patate lesse	Colazione e mordenda: thè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino Omogeneizzati di carne e frutta Pane Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia Bevanda calda serale
MARTEDI'	Gnocchi alla romana Merluzzo al sugo di pomodoro Verdura cotta	Passato di carote Formaggio magro Verdura in padella	
MERCOLEDI'	Pasta al sugo di funghi Bistecca ai ferri Purè di patate	Minestrina in brodo Bocconcini di pesce Finocchi al vapore	
GIOVEDI'	Risotto allo zafferano Frittata col grana Misto di verdura al vapore	Stracciatella Carne in scatola Spinaci al burro	
VENERDI'	Ravioli burro e salvia Scaloppine di tacchino Carote e piselli in padella	Riso e latte Affettato misto Verdura cotta	
SABATO	Pizza margherita o a seconda delle preferenze	Crema di patate Frittata al forno Verdura mista in padella	
DOMENICA	Cannelloni al ragù Filetti di platessa Purè di patate	Agnolotti in brodo Bollito misto Caponata	

MENU' INVERNALE

4° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI
LUNEDI'	Tagliatelle alle verdure Rotolo di pollo e spinaci Verdura mista al vapore	Riso e zucca Crescenza e gorgonzola Verdura al forno	Colazione e mordenda: thè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino Omogeneizzati di carne e frutta Pane Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia Bevanda calda serale
MARTEDI'	Gnocchi alla pizzaiola Trota agli aromi Verdura cotta	Pasta e patate Involtini di prosciutto Insalata russa	
MERCOLEDI'	Pasta al pesto Nodini di vitello al limone Purè di patate	Minestrone con riso Mozzarella in carrozza Insalata mista	
GIOVEDI'	Risotto agli asparagi Uova al pomodoro Patate al cartoccio	Pastina in brodo Affettati misti Verdura grigliata	
VENERDI'	Panzerotti al sugo di noci Polpette di carne e patate Fagiolini al limone	Pasta e ceci Pesce bollito Purè di patate	
SABATO	Polenta al gorgonzola o al sugo	Passato con crostini Frittata al forno Verdura di stagione	
DOMENICA	Lasagne al salmone Mozzarella in carrozza Verdure saltate	Crema di legumi Polpettone Zucca stufata	

MENU' ESTIVO

<i>1° settimana</i>	<i>PRANZO</i>	<i>CENA</i>	<i>SEMPRE PRESENTI</i>
<i>LUNEDI'</i>	<i>Pasta panna e prosciutto Petti di pollo al limone Patate fritte</i>	<i>Minestra di riso e prezzemolo Carne in scatola Spinaci lessati</i>	<i>Colazione e mordenda: thè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari</i>
<i>MARTEDI'</i>	<i>Gnocchi al pomodoro Uova sode con pomodoro Verdura di stagione</i>	<i>Ravioli in brodo Mozzarella caprese Carote al vapore</i>	
<i>MERCOLEDI'</i>	<i>Trenette al pesto Polombo in padella Insalata di pomodori</i>	<i>Minestrone di verdura Bollito misto Purè di patate</i>	<i>Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino Omogeneizzati di carne e frutta Pane Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia</i>
<i>GIOVEDI'</i>	<i>Risotto allo zafferano Arrosto di vitello Misto di verdure al vapore</i>	<i>Riso e piselli Affettato misto Verdura cotta</i>	
<i>VENERDI'</i>	<i>Pasta pomodoro e origano Merluzzo in umido Carote al burro</i>	<i>Passato di legumi Polpette di carne e verdura Insalata mista</i>	<i>Bevanda calda serale</i>
<i>SABATO</i>	<i>Pizza margherita o a seconda delle preferenze</i>	<i>Minestrina in brodo Verdure ripiene Zucchine e carote</i>	
<i>DOMENICA</i>	<i>Crespelle di magro Cotolette alla milanese Patate al forno</i>	<i>Semolino Seppioline con piselli</i>	

MENU' ESTIVO

2° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI	
LUNEDI'	<i>Pasta alla puttanesca Lonza al forno Purè di patate</i>	<i>Minestra di Legumi Prosciutto cotto e crudo Finocchi lessati</i>	<i>Colazione e mordenda: thè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioches e dolci vari</i>	
MARTEDI'	<i>Gnocchi alla romana Frittata con zucchine Verdura di stagione</i>	<i>Riso in brodo Formaggio misto Carote al vapore</i>		
MERCOLEDI'	<i>Insalata di riso Platessa impanata Insalata Mista</i>	<i>Minestrina Tonno in scatola Cavolfiore e broccoli</i>		
GIOVEDI'	<i>Risotto alla parmigiana Roast-beef Misto di verdure al vapore</i>	<i>Crema di patate Uova sode Verdura cotta</i>		
VENERDI'	<i>Cannelloni al ragù Trota agli aromi Carote al burro</i>	<i>Semolino Polpette di pesce Verdure trifolate</i>		
SABATO	<i>Riso al burro Parmigiana di melanzane</i>	<i>Minestrone con pasta Carpaccio di bresaola Patate al forno</i>		
DOMENICA	<i>Ravioli burro e salvia Coniglio alla ligure Patate al forno</i>	<i>Capeletti in brodo Seppioline con piselli</i>		
				<i>Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino</i>
				<i>Omogeneizzati di carne e frutta Pane</i>
				<i>Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia</i>
			<i>Bevanda calda serale</i>	

MENU' ESTIVO

3° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI	
LUNEDI'	<i>Pasta pomodoro e basilico Lonza al forno Purè di patate</i>	<i>Minestra di Legumi Prosciutto cotto e crudo Finocchi lessati</i>	<i>Colazione e mordenda: thè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari</i>	
MARTEDI'	<i>Raviolini al ragù Frittata con zucchine Verdura di stagione</i>	<i>Riso in brodo Formaggio misto Carote al vapore</i>		
MERCOLEDI'	<i>Pasta e fagioli Platessa impanata Insalata Mista</i>	<i>Minestrina Tonno in scatola Cavolfiore e broccoli</i>		
GIOVEDI'	<i>Risotto agli asparagi Roast-beef Misto di verdure al vapore</i>	<i>Crema di patate Uova sode Verdura cotta</i>		
VENERDI'	<i>Trenette al pesto Trota agli aromi Carote al burro</i>	<i>Semolino Polpette di pesce Verdure trifolate</i>		
SABATO	<i>Pizza margherita o a seconda delle preferenze</i>	<i>Minestrone con pasta Carpaccio di bresaola Patate al forno</i>		
DOMENICA	<i>Pasta alle melanzane Coniglio alla ligure Patate al forno</i>	<i>Capeletti in brodo Seppioline con piselli</i>		
				<i>Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino</i>
				<i>Omogeneizzati di carne e frutta Pane</i>
				<i>Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia</i>
			<i>Bevanda calda serale</i>	

MENU' ESTIVO

4° settimana	PRANZO	CENA	SEMPRE PRESENTI
LUNEDI'	<i>Pasta al tonno Frittata Pomodori e peperoni</i>	<i>Crema di patate e riso Spezzatino di pollo con piselli</i>	<i>Colazione e mordenda: thè, caffè, latte, fette biscottate, biscotti, brioche e dolci vari</i> <i>Pasta o riso in bianco Pasta o riso in brodo Semolino</i> <i>Omogeneizzati di carne e frutta Pane</i> <i>Acqua naturale oligominerale Verdura cruda e cotta Frutta di stagione, cotta o macedonia</i> <i>Bevanda calda serale</i>
MARTEDI'	<i>Gnocchi al pomodoro Filetto di maiale al forno Verdura di stagione</i>	<i>Quadrucchi in brodo Salame e coppa Purè di patate</i>	
MERCOLEDI'	<i>Insalata di riso Hamburger Patate fritte</i>	<i>Passato di verdure Formaggio misto Fagiolini lessi</i>	
GIOVEDI'	<i>Spaghetti ai frutti di mare Vitello tonnato Insalata mista</i>	<i>Minestrone con pasta Prosciutto e melone</i>	
VENERDI'	<i>Crespelle di magro Pesce al forno con verdure</i>	<i>Minestra d'orzo Polpettine di carne e formaggio Verdura cotta</i>	
SABATO	<i>Risotto ai funghi Coniglio o pollo alla cacciatora Zucchine trifolate</i>	<i>Ravioli in brodo Tonno in scatola Verdure gratinate</i>	
DOMENICA	<i>Lasagne al forno Polpettone di carne Patate col rosmarino</i>	<i>Riso in brodo Bollito in salsa verde Verdura cotta</i>	

Allegato 3 :



MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a

Residente a	provincia	via	n°
Recapito telefonico			
In qualità di (grado di parentela)			
Dell'ospite Sig./ra			

Desidera evidenziare alla Direzione e al Personale della Struttura :
(esprimere l'oggetto del reclamo o della segnalazione)

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs 196/2003 autorizzo al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data

Firma

Il presente modulo va consegnato al personale o imbucato nell'apposita cassetta posta in ingresso d'avanti all'ufficio del Direttore. Il responsabile si impegna a fornire un riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni.

Allegato 4 :

CORREDO MINIMO PERSONALE

- ∅ n. 5 Abiti
- ∅ n. 4 pantaloni o tute sportive
- ∅ n. 4 camicie
- ∅ n. 2 maglioni (uno in cotone e 1 in misto lana)
- ∅ n. 5 maglie intime di cotone
- ∅ n. 5 maglie intime in misto lana
- ∅ n. 1 giacca da camera
- ∅ n. 1 vestaglia
- ∅ n. 6 camicie da notte, pigiama
- ∅ n. 6 calzini bianchi in cotone
- ∅ n. 12 paia di mutande o boxer
- ∅ n. 1 paio di pantofole (possibilmente con suola antisdrucciolevole)

N.B. Al fine di evitare lo smarrimento dei capi personali i medesimi dovranno essere contrassegnati con il n.

Alla dotazione del beauty-case personale provvede direttamente la Direzione senza costi aggiuntivi. Il personale provvede nei limiti del possibile, a soddisfare le esigenze e le preferenze dell'ospite.

Allegato 5 :



(Decreto cost. n. 70639 del 22-12-1997)
Partita I.V.A. 01748780184

MODELLO DOMANDA DI AMMISSIONE IN RSA

Il/La sottoscritto/a residente a

Via/Piazza n. recapiti

telefonici

nella qualità di (figlio, nipote, tutore etc) del sig. /sig.ra

PRESENTA DOMANDA DI AMMISSIONE PRESSO LA RSA RIVA DEL TEMPO

Nel caso il richiedente sia persona diversa dall'Ospite, la presente domanda è da intendersi effettuata con il consenso di quest'ultimo.

Dati anagrafici dell'ospite

Nome..... Cognome

Nato a Il

Residente a Via/Piazza n.....

recapiti telefonici.....

Stato civile..... Numero Figli

Documento di identità

Cod ceFiscale.....

ATS di appartenenza

Tessera sanitaria

Codice Fiscale: _____

Dati relativi alle risorse economiche dell'ospite

Intestatario di indennità di accompagnamento: SI NO

Dati relativi alla tipologia del ricovero

richiesto:

Tipologia:

- sollievo
- ordinario a tempo determinato per _____
- ordinario a tempo indeterminato

Necessità di ingresso

- urgente
- breve termine
- lungo termine

Elenco dei documenti da produrre al momento dell'ingresso nella RSA:

1. fotocopia della Carta di identità
2. fotocopia del Codice fiscale
3. fotocopia del verbale o della domanda di invalidità
4. tesserino esenzione ticket
5. tessera sanitaria
6. scheda sanitaria allegata

Data

Firma del sottoscrittore

Informativa e consenso al trattamento dei miei dati personali

In base a quanto disposto nell'art.13 del D.Lgs. n° 196/03, sono informato circa il trattamento dei miei dati personali, ed in particolare che:

- a) la finalità del trattamento è la valutazione per l'inserimento in RSA i dati saranno trattati su supporti cartacei ed elettronici;
- b) il conferimento dei dati ha natura facoltativa, tuttavia la loro mancanza non consentirà di dare luogo alle attività di cui sopra;
- c) i dati raccolti verranno comunicati unicamente all'ATS ed esclusivamente per la finalità di rendicontazione;
- d) potranno essere esercitati i diritti di accesso ai propri dati, di cui all'art. 7 D.Lgs.. n. 196/03
- e) Il titolare del trattamento è la R.S.A. sopra indicata.

Data

Firma

DOMANDA DI AMMISSIONE IN RSA

MODELLO DI SCHEDA SANITARIA

RELAZIONE ASSISTENZIALE (da compilarsi da parte di chi assiste la persona)

Nome dell'assistito _____

TRASFERIMENTO LETTO – SEDIA E VICEVERSA

- Necessarie due persone per il trasferimento con o senza sollevatore meccanico.
- Collabora ma richiede massimo aiuto da parte di una persona.
- Necessaria la collaborazione di una persona per una o più fasi del trasferimento.
- Necessaria la presenza di una persona per maggiore fiducia.
- E' indipendente.

DEAMBULAZIONE

- Dipendenza rispetto alla locomozione.
- Necessaria la presenza costante di una o più persone per la deambulazione.
- Necessario l'aiuto di una persona per raggiungere o manovrare gli ausili.
- Autonomo nella deambulazione ma necessita di supervisione, non riesce a percorrere 50 metri senza bisogno di aiuto.
- Cammina senza aiuto.

LOCOMOZIONE SU SEDIA A ROTELLE

- Paziente in carrozzina, dipendente per la locomozione.
- Paziente in carrozzina, può avanzare per proprio conto solo per brevi tratti in piano.
- Indispensabile la presenza di una persona ed assistenza continua per accostarsi al tavolo, al letto, ecc.
- Riesce a spingersi per durate ragionevoli in ambienti consueti, necessita di assistenza per i tratti difficoltosi.
- Autonomo, è in grado di girare intorno agli spigoli, su se stesso, di accostarsi al tavolo; è in grado di percorrere almeno 50 metri.

IGIENE PERSONALE

- Incapace di attendere all'igiene personale, dipende sotto tutti gli aspetti.
- Necessita di assistenza in tutte le circostanze dell'igiene personale.
- Necessita di assistenza per una o più circostanze dell'igiene personale.
- E' in grado di provvedere alla cura della propria persona ma richiede un minimo di assistenza prima e/o dopo l'operazione da eseguire.
- È capace di lavarsi mani e faccia, pettinarsi, lavarsi i denti, radersi.

ALIMENTAZIONE

- q Deve essere imboccato.
- q Riesce a manipolare una posata ma necessita dell'aiuto di qualcuno che fornisca assistenza attiva.
- q Riesce ad alimentarsi sotto supervisione; l'assistenza è limitata ai gesti più complicati.
- q Paziente indipendente nel mangiare salvo che in operazioni quali tagliarsi la carne, aprire confezioni, ecc. La presenza di un'altra persona non è indispensabile. q Totale indipendenza nel mangiare.

CONFUSIONE

- q È completamente confuso, così che sono compromesse le capacità di comunicare e le attività cognitive.
- q È chiaramente confuso e non si comporta, in determinate situazioni come dovrebbe.
- q Appare incerto e dubbioso nonostante sia orientato nello spazio e nel tempo.
- q È in grado di pensare chiaramente.

IRRITABILITA'

- q Qualsiasi contatto è causa di irritabilità.
- q Uno stimolo esterno che non dovrebbe essere provocatorio, produce spesso irritabilità che non sempre è in grado di controllare.
- q Mostra ogni tanto segni di irritabilità, specialmente se gli vengono rivolte domande indiscrete.
- q Non mostra segni di irritabilità, è calmo.

IRREQUIETEZZA

- q Cammina avanti e indietro incessantemente: è incapace di stare fermo persino per brevi periodi.
- q Appare chiaramente irrequieto: non riesce a star.e seduto e/o tocca gli oggetti, si muove continuamente durante la conversazione.
- q Mostra ogni tanto segni di irrequietezza.
- q Non mostra segni di irrequietezza motoria, è normalmente attivo con periodi di tranquillità.

ALTRE SEGNALAZIONI

Incontinenza:

- Assente
- Solo urinaria
- Solo fecale
- Doppia

Gestione incontinenza:

- Presidi assorbenti
- Ano artificiale
- Catetere

Ausili per il movimento:

- Bastone/deambulatore
- Carrozzina
- Nessuno

Generalità di chi assiste la persona:

NOME E COGNOME

IN QUALITA' DI (parente, tutore, amico etc)

DATA E FIRMA

RELAZIONE SANITARIA A CURA DEL MEDICO CURANTE

Cognome Nome assistito

Sesso :

Data di nascita _____ Data di compilazione

LEGENDA:

A: assente;

L: lieve – trattamento facoltativo; prognosi eccellente

M: moderata – trattamento necessario; prognosi buona

G: grave; è invalidante – trattamento necessario con urgenza; prognosi riservata

MG: molto grave – trattamento di emergenza; può essere letale; prognosi grave.

(barrare la casella che interessa per la patologia più grave)

AREA	GRAVITA'				
------	----------	--	--	--	--

PATOLOGIE CARDIACHE:	A	L	M	G	MG
----------------------	---	---	---	---	----

Diagnosi:

IPERTENSIONE (severità):	A	L	M	G	MG
--------------------------	---	---	---	---	----

Diagnosi:

APPARATO VASCOLARE:	A	L	M	G	MG
---------------------	---	---	---	---	----

Diagnosi:

APPARATO RESPIRATORIO:	A	L	M	G	MG
------------------------	---	---	---	---	----

Diagnosi:

OCCHI/ORL (orecchio, naso, gola, laringe):	A	L	M	G	MG
--	---	---	---	---	----

Diagnosi:

APPARATO DIGERENTE SUPERIORE (esofago, stomaco, duodeno, vie biliari, pancreas)	A	L	M	G	MG
--	---	---	---	---	----

Diagnosi:

APPARATO DIGERENTE INFERIORE: (intestino, ernie; segnalare anche stipsi ed incontinenza fecale)	A	L	M	G	MG
--	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

FEGATO:	A	L	M	G	MG
----------------	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

RENE:	A	L	M	G	MG
--------------	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

APPARATO RIPRODUTTIVO E PATOLOGIE GENITO-URINARIE (mammelle, ureteri, vescica, uretra, prostata, genitali; segnalare anche incontinenza urinaria):	A	L	M	G	MG
---	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

APPARATO MUSCOLO SCHELETRICO E CUTE (segnalare anche le ulcere da decubito):	A	L	M	G	MG
---	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

PATOLOGIE SISTEMA NERVOSO (non include la demenza):	A	L	M	G	MG
--	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

PATOLOGIE SISTEMA ENDOCRINO METABOLICO (diabete, infezioni, sepsi, stati tossici)	A	L	M	G	MG
--	----------	----------	----------	----------	-----------

Diagnosi:

STATO MENTALE E COMPORTAMENTALE (demenza, depressione, ansia, agitazione, psicosi) :	A	L	M	G	MG
---	----------	----------	----------	----------	-----------

DIAGNOSI:

ALTRI PROBLEMI CLINICI

Descrizione	NO	SI	Se SI indicare se:
Lesioni da decubito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sede: Stadio:
Dialisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dialisi peritoneale: Dialisi extracorporea: Frequenza settimanale dialisi:
Insufficienza respiratoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O2 terapia: Ventilatore: Durata orario ossigeno terapia:
Alimentazione artificiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SNG: PEG: Parenterale totale:
Gestione incontinenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Presidi assorbenti: Ano artificiale Catetere vescicale: Tipo catetere: Data ultimo posizionamento catetere:
Ausili per il movimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bastone e/o deambulatore Carrozzina
Protesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dentale: Acustica: Occhiali: Altro:
Disorientamento tempo/spazio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Note:
Vagabondaggio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Note:
Agitazione psico-motoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Note:
Inversione ritmo sonno-veglia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Note:
Stato nutrizionale insoddisfacente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Obesità: Sottopeso:
Allergie a farmaci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Specifica:
Allergie ad alimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Specifica:

TERAPIA IN ATTO

DOCUMENTAZIONE SANITARIA PER AMMISSIONE

in possesso del medico (lettera di dimissione ospedale, visite specialistiche, esami ematici etc)

Recapito telefonico del Medico

Firma del Medico

Allegato 6

CODICE ETICO- COMPORTAMENTALE

PREMESSA

Il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, recante "*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica*", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di *responsabilità amministrativa diretta a carico degli enti*, nei casi in cui persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza e di amministrazione e direzione, o soggetti sottoposti alla loro vigilanza e controllo commettano determinati reati a vantaggio o nell'interesse degli stessi Enti.

La responsabilità dell'Ente si aggiunge così a quella della persona fisica che ha commesso materialmente il reato; l'esclusione della responsabilità dell'ente è prevista qualora dimostri (art. 6 e 7 del suddetto D. Lgs.):

- ❖ di "*aver adottato ed efficacemente attuato prima della commissione del fatto modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato*";
- ❖ di "*vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato*"

In particolare, la predisposizione dei modelli previsti dal D. Lgs. 231/2001 deve avvenire contestualmente all'adozione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare le violazioni del codice stesso.

La RSA Riva del Tempo intende dotarsi di un "*Codice Etico Comportamentale*" con la finalità di fornire *indirizzi generali di carattere etico comportamentale* ai dipendenti, soci/collaboratori, in cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti conseguenza dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001.

Il Codice Etico non sostituisce e non si sovrappone alle leggi ed alle altre fonti normative esterne ed interne; è invece un documento che integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti, ed in particolare *il profilo etico dei comportamenti aziendali*.

CAPITOLO I

1.1 IL CODICE ETICO

Il Codice Etico definisce la politica governativa, i principi, i valori, le regole fondamentali di gestione dell'intera organizzazione e di operatività quotidiana.

Per il suo carattere, esso si riferisce a tutti coloro che operano nella RSA in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione ma anche a coloro che con la RSA intrattengono rapporti commerciali.

Il Codice mira, in particolare, a :

- Favorire comportamenti riconosciuti come corretti e, pertanto, assunti a modello;

- Impedire o ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge e tendenti a favorire l'interesse o ad avvantaggiare l'azienda;
- Incentivare la migliore qualità delle attività svolte dall'azienda, tramite i propri collaboratori, tenendo in considerazione i valori espressamente individuati;
- Promuovere la credibilità e l'immagine positiva della RSA.

Si applica a tutte le attività aziendali poste in essere e costituisce strumento di controllo essenziale ai fini dell'efficacia del Modello Organizzativo.

Il Codice Etico si basa su principi di:

- **Rispetto delle norme:** l'RSA persegue obiettivi nel rispetto della Costituzione italiana e delle norme vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani
- **Onestà:** tutti i soggetti impegnati nell'erogazione del servizio si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico.
- **Imparzialità:** l'organizzazione rifiuta ed esclude ogni discriminazione basata, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con gli Utenti, purché non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.
- **Riservatezza:** l'RSA assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- **Rispetto dell'ambiente:** l'organizzazione riconosce l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'assistito, e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione od inquinamento.
- **Rispetto della persona:** rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile a criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri delle best practices. Tra la dimensione strettamente "sanitaria" e quella di "qualità della vita", l'RSA ha deciso di perseguire in modo precipuo quest'ultima riservando, il più possibile, all'Ospite la decisione sulla tipologia di intervento a cui vuole essere sottoposto. L'operato dei diversi professionisti è, comunque, sempre disciplinato e condizionato dalla normativa vigente.
- **Coinvolgimento:** il Codice Etico, e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'utente, dei suoi familiari e degli operatori.
- **Lavoro di squadra:** essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto e un dovere per ogni operatore. I risultati perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativi-produttivi.

- **Efficienza:** i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse. L'adeguatezza, in tal senso, è dettata dalle linee di indirizzo strategico fornite dal Consiglio di Amministrazione e dal budget di esercizio.
- **Trasparenza:** l'RSA si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile. Il sistema aziendale, inoltre, garantisce la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria.

1.2 LA VISIONE AZIENDALE

La RSA Riva del Tempo pone alla base della propria visione aziendale i seguenti valori di riferimento:

- **centralità della persona**, come bene fondamentale. **Prendersi cura** della persona e non semplicemente assistere un Ospite;
- **innovazione tecnologica e formativa** a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sanitario-assistenziale;
- **sicurezza dell'ambiente di lavoro**, a favore sia dei dipendenti che degli Ospiti.

L'RSA Riva del Tempo intende pertanto, prendersi cura della persona mediante personale qualificato e motivato, in un ambiente sicuro ed in condizioni organizzative tecnologicamente avanzate. Riconoscere l'ottica di lavoro positiva, costruttiva ed integrata come corollario fondamentale di ogni processo produttivo.

1.3 LA MISSION

Riva del Tempo persegue il fine istituzionale di tutela e promozione della salute degli ospiti, erogando prestazioni mediche, infermieristiche e riabilitative capaci di gestire situazioni clinico-assistenziali di buona qualità.

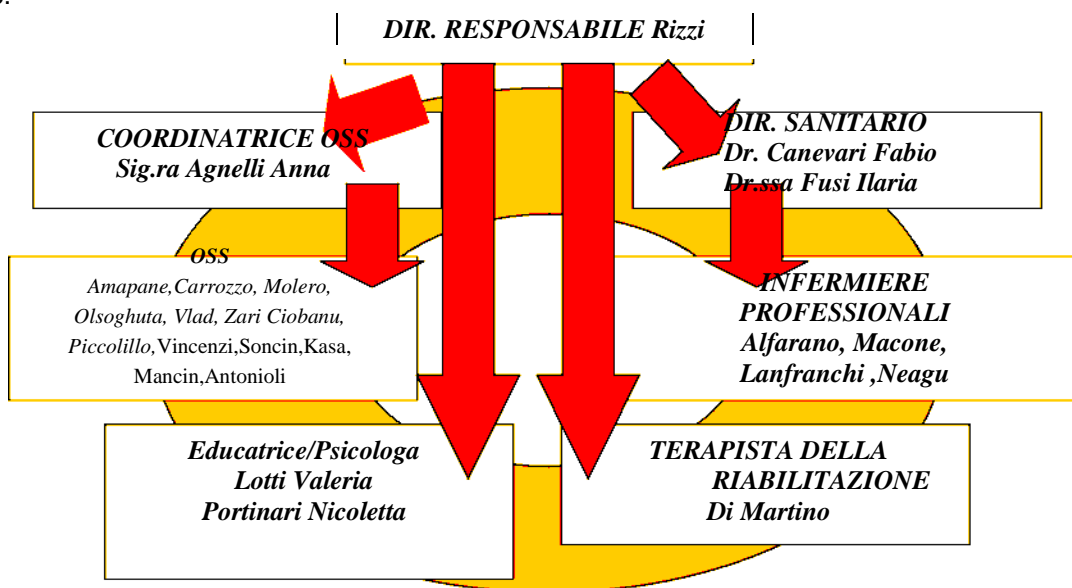
L'Ospite deve percepire un clima umano, tecnico ed organizzativo capace di rispondere adeguatamente ai suoi bisogni di base, attento ed orientato al soddisfacimento dei bisogni di rispetto e stima, pronto ad affrontare efficacemente le eventuali necessità di trattamento assistenziale.

Per il raggiungimento della propria mission aziendale, l'RSA focalizza la propria attenzione sui seguenti aspetti:

- **forte attenzione alla dimensione sanitaria e a quella assistenziale**, mettendo a disposizione professionalità ad elevata esperienza e capacità tecnico-sanitaria; inducendo modelli comportamentali orientati all'unicità della persona;
- **cura dell'aspetto residenziale-alberghiero**, favorendo un ambiente accogliente, familiare, tranquillo e pulito;
- **adeguatezza organizzativa e tecnica**, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore socio-assistenziale e per produrre attività di "qualità";
- **oculata gestione:** corretto utilizzo delle risorse disponibili, applicando meccanismi di controllo, diminuendo sprechi e disfunzioni e valorizzando al meglio le professionalità disponibili.

1.4 ORGANIGRAMMA

Nel definire l'organizzazione e le specifiche responsabilità all'interno della R.S.A. è necessario tenere in particolare considerazione i rapporti funzionali in ragione dell'importanza che assume il concetto di integrazione.



Come si può notare oltre ai rapporti gerarchici è stato inserito un cerchio che unisce tutte le figure in un rapporto funzionale che unisce le differenti figure professionali che operano in modo integrato.

1.5 RISORSE UMANE

Riva del Tempo attribuisce la massima importanza a quanti prestano la propria attività lavorativa, contribuendo direttamente allo sviluppo dell'azienda, perché è proprio attraverso le risorse umane che è in grado di fornire, sviluppare, migliorare, garantire i propri servizi e dunque creare valore.

Nella gestione delle risorse umane ci si attiene a quanto previsto dalla normativa vigente ed applicabile in materia di Diritto del Lavoro; viene favorita la crescita professionale del potenziale di ciascuna risorsa attraverso:

- il rispetto della personalità e della dignità di ciascun individuo, evitando condizioni di disagio;
- la prevenzione di abusi e discriminazioni in base alla razza, all'orientamento sessuale, al credo religioso, alla lingua, all'appartenenza politica o sindacale e all'handicap;
- la formazione e l'aggiornamento delle risorse;
- la definizione dei ruoli, responsabilità, deleghe in modo da permettere a ciascuna risorsa di essere in grado di adottare adeguatamente le decisioni di sua competenza nell'interesse della struttura;
- l'esercizio prudente, obiettivo ed equilibrato da parte dei responsabili di ciascuna attività specifica od unità organizzativa, anche in relazione ai poteri connessi alla delega ricevuta;
- la chiarezza, la precisione e la veridicità della comunicazione interna sulle politiche e sulle strategie aziendali;

- l'uso corretto e riservato dei dati personali;
- la predisposizione di luoghi di lavoro adeguati alle esigenze di sicurezza e della tutela della salute di chiunque li utilizzi.

Ciascun dipendente deve contribuire alla realizzazione di un ambiente di lavoro idoneo. Con i colleghi, deve assumere comportamenti improntati ai principi di civile convivenza, di piena collaborazione; deve, inoltre evitare situazioni che possano ingenerare l'insorgere di conflitto di interessi reali o apparenti con la struttura.

Ogni operatore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le strutture preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per la RSA. In particolare ogni destinatario deve:

- operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentare l'utilizzo degli stessi;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda;
- ottenere le autorizzazioni necessarie nell'eventualità di un utilizzo del bene fuori dall'ambito aziendale.

Riva del Tempo richiede che ciascun dipendente contribuisca personalmente a mantenere l'ambiente di lavoro rispettoso della sensibilità degli altri. Ogni eventuale situazione che possa costituire o determinare pregiudizio o conflitto rispetto ai comportamenti attesi deve essere subito comunicata al superiore gerarchico.

1.6 UTENTI

Riva del Tempo orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri ospiti, impegnandosi al continuo perseguimento di standard di elevata qualità del servizio erogato. Tutti i soggetti che vi operano all'interno sono tenuti a rivolgersi agli ospiti con disponibilità, rispetto e cortesia, chiedendo altrettanto agli stessi, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

La Struttura presta attenzione alle richieste che possono favorire miglioramenti della qualità del servizio, accoglie ogni comunicazione da parte dei residenti e/o dei loro familiari e si impegna a dare sempre riscontro, entro 15 giorni dal ricevimento, dei reclami o delle segnalazioni fatte pervenire tramite l'apposito modello, allegato alla carta dei servizi e reperibile presso gli uffici amministrativi.

Nel rapporto con gli utenti vengono perseguiti i seguenti principi generali:

Chiarezza e trasparenza: Tutti i soggetti che operano a contatto con gli ospiti sono tenuti a dare agli stessi informazioni complete e comprensibili, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del residente, acquisendone, ove possibile, un consenso informato.

Equità ed imparzialità: Tutti i destinatari del presente Codice si impegnano a mantenere un comportamento imparziale nei confronti dei residenti; in particolare è fatto divieto di promuovere e

svolgere pratiche di favore che costituiscano disparità di trattamento o posizioni di privilegio, è fatto divieto di accettare regali o utilità di qualunque genere eccedenti le normali pratiche di cortesia, o che siano finalizzati all'ottenimento di trattamenti di favore.

Diritti dei residenti: Riva del Tempo si impegna a garantire la massima diffusione del Codice, agevolandone la conoscenza da parte dei residenti e dei loro familiari e la comunicazione ed il confronto sui temi che ne sono oggetto.

Sicurezza: Riva del Tempo si impegna ad offrire agli ospiti ambiente, cure e prestazioni efficaci e sicuri, dotandosi di procedure interne volte a garantire le migliori prestazioni possibili in materia di sicurezza, ambiente, qualità.

Tutela della privacy: Riva del Tempo si impegna nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare attenzione ai dati sensibili, a garantire la riservatezza delle stesse nel rispetto della normativa vigente (d.lgs 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni).

1.7 FORNITORI

Nelle sue politiche di acquisto, Riva del Tempo ha l'obiettivo di approvvigionarsi di prodotti, materiali, opere e servizi alle condizioni più vantaggiose in termini di rapporto qualità/prezzo. L'obiettivo deve tuttavia essere completato dall'instaurare e mantenere relazioni con fornitori omologati, che assicurino l'utilizzo di processi produttivi e modalità operative compatibili con il rispetto dei diritti dell'uomo, dei lavoratori, dell'ambiente.

La RSA favorisce una consapevole stabilità di rapporti e di partnership, ma ugualmente revisiona periodicamente il proprio albo fornitori allo scopo di aggiornarlo, razionalizzarlo e verificarne l'economicità/efficienza. Non deve essere quindi preclusa ad alcun potenziale fornitore, in possesso dei necessari requisiti, la possibilità di competere per offrire i propri prodotti/servizi. La selezione dei fornitori e la formulazione delle condizioni di acquisto dei beni e servizi è dettata da valori e parametri di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità nel prezzo, qualità del bene e/o del servizio, valutando accuratamente le garanzie di assistenza ed il panorama delle offerte in genere. I processi d'acquisto devono essere improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per la RSA, alla lealtà e imparzialità nei confronti di ogni fornitore in possesso dei requisiti richiesti. Va inoltre perseguita la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze degli utenti in termini di qualità e tempi di consegna. La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando, ove possibile, l'assunzione di vincoli contrattuali che comportino forme di dipendenza verso il fornitore contraente. Gli incaricati degli acquisti non devono accettare alcun regalo o altra utilità che possa creare imbarazzo, condizionare le loro scelte o far sorgere il dubbio che la loro condotta non sia trasparente o imparziale; sono eventualmente ammesse liberalità esclusivamente a favore della struttura.

1.8 ANALISI DEL RISCHIO

Alla redazione del documento occorre anteporre un'adeguata valutazione del rischio che possano crearsi situazioni eticamente distorte. Pertanto la valutazione dei rischi mira ad individuare nei processi le sensi-

bilità non solo relative al compimento di illeciti, ma anche a prevenire fenomeni di malcostume che inficino la qualità del servizio.

A tal fine, si è proceduto, preliminarmente, a:

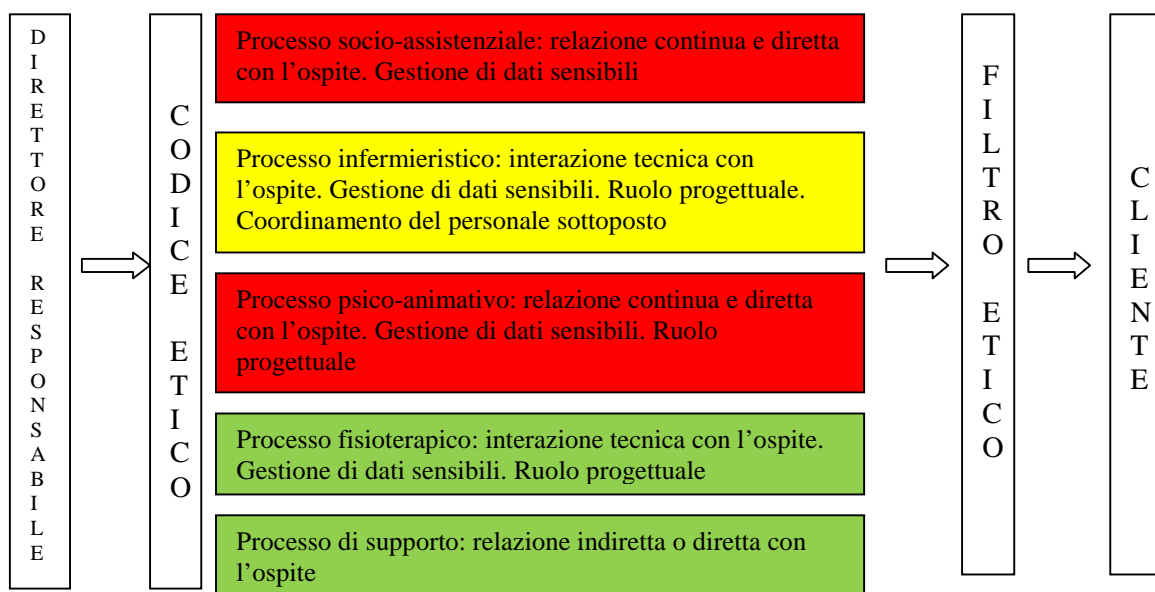
- verificare i processi produttivi della RSA (piani di lavoro)
- individuare i soggetti chiave per ogni singolo processo
- analizzare le procedure e le prassi
- individuare le aree di rischio, per verificare in quale settore aziendale sia possibile la realizzazione di inadempienze o scorrettezze
- predisporre un sistema di controllo in grado di prevenire i rischi di realizzazione dei predetti.

1.8.1 PROCESSI CRITICI DEL SERVIZIO

I fattori che, più di altri, contribuiscono a rendere critico un processo dal punto di vista etico sono:

- la natura delle attività professionali in esso condotte
- l'intensità dei rapporti interpersonali
- la simultaneità di produzione e fruizione del prodotto/servizio da parte dell'Utente
- la discrezionalità di erogazione del servizio.

La figura che segue riassume gli ambiti di criticità evidenziabili a Riva del Tempo



ALTA CRITICITÀ
 MEDIA CRITICITÀ
 BASSA CRITICITÀ

Le due aree evidenziate come ad elevata criticità sono quella relativa al processo socio-assistenziale e quella relativa al processo psico-animativo; forte è la discrezionalità di esecuzione dell'attività che si basa fondamentalmente su tecniche e prassi relazionali. Molte sono le informazioni personali dell'ospite utilizzate per l'attività. Basse sono le possibilità di controllo diretto dei superiori gerarchici vista la contemporaneità fra produzione ed erogazione del servizio. Critica è anche la funzione di Direzione, che nel nostro contesto svolge il ruolo di elaborazione e promozione dello strumento "Codice Etico" e che, nell'ambito lavorativo, adempie continuamente ad attività di programmazione e di controllo, oltre che di amministrazione documentale e contabile. Da ciò si deduce quanto delicata sia la funzione e che livello di professionalità occorra per non incorrere in scorrettezze, inadempienze, errori.

Le figure chiave e critiche per la prevenzione di illeciti etico-comportamentali sono rappresentate da:

- OSS
- Educatrice
- Psicologa
- Coordinatrice
- Direttore Responsabile

1.9 TRATTAMENTO DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

Fermo restando il rispetto della normativa specifica in materia di tutela e trattamento dei dati personali, i destinatari sono tenuti a riservare ai dati personali dei quali vengano a conoscenza il trattamento più adeguato a tutelare le legittime aspettative degli interessati riguardo alla loro riservatezza, dignità e immagine.

Lo svolgimento delle attività di Riva del Tempo comporta l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la circolazione all'interno e all'esterno di documenti, studi, dati ed informazioni scritte, telematiche e/o verbali riguardanti tutte le attività della RSA stessa. Queste informazioni, acquisite o elaborate dai destinatari nell'esercizio delle proprie incombenze o mansioni, appartengono all'azienda e possono essere utilizzate, comunicate o divulgate unicamente nel pieno rispetto, per quanto concerne i dipendenti, degli obblighi di diligenza e fedeltà che derivano dalle norme e dai contratti di lavoro, nonché in conformità alle procedure applicabili con riferimento particolare alle Regole di comportamento dei dipendenti che operano in settori di particolare delicatezza.

La gestione delle informazioni e dei documenti non di pubblico dominio (idonei, se resi pubblici, a influenzare l'opinione pubblica o ad avere impatto sulle attività della struttura oppure delle informazioni e documenti riguardanti i prodotti, i marchi, i fornitori, i progetti di sviluppo e l'organizzazione delle attività della struttura) deve essere effettuata secondo le procedure applicabili nel rispetto delle norme di legge. Per le specifiche procedure attuate a tutela della privacy si fa riferimento al Documento Programmatico della Sicurezza.

CAPITOLO II

COMPORTEMENTI NELLA GESTIONE

2.1 I RAPPORTI CON GLI UTENTI

Le relazioni e, in particolare le comunicazioni verbali, rappresentano il principale fattore condizionante la qualità del servizio. Un'attività sanitaria che presenta deficienze tecniche può essere più apprezzata di

un'altra condotta in modo ineccepibile, ma erogata con livelli di coinvolgimento umano ed emotivo bassi o nulli.

2.1.1 MODALITA' DI COMPORTAMENTO IN SERVIZIO

Tutti gli operatori si impegnano a rapportarsi con gli Utenti secondo alti standard di rispetto e cortesia.

L'Utente ha sempre ragione, purché:

- il rispetto dei suoi diritti e della sua volontà non infici in alcun modo quelli degli altri Ospiti
- le richieste di servizio rispettino i termini, le modalità e gli standard prefissati da contratto
- le richieste non siano in contrasto con la normativa vigente, con le regole interne all'istituto e con i principi di buon senso.

Gli Operatori, indipendentemente dal loro grado gerarchico, devono cercare una relazione strettamente professionale con l'assistito, evitando forme di confidenza o di eccessiva familiarità. L'utilizzo del "LEI" nella interazione comunicativa quotidiana è generalmente preferita a quella del "TU", a meno che sia esplicitamente l'assistito a richiederlo. Ma anche in questo caso, l'operatore deve porre molta attenzione allo stile adottato, per evitare coinvolgimenti che travalichino il senso di un'esposizione professionale. L'organizzazione chiede che si ponga molta attenzione alla comunicazione verbale, oltre a quella corporea ed alla divisa. Le persone comunicano fortemente con il corpo. Questo sta a significare che ogni gesto deve essere ben calibrato e controllato.

Si richiede di evitare comportamenti quali:

- urlare inutilmente negli ambienti di vita e cura
- parlare di altre persone o di altre attività durante il compimento di processi assistenziali sull'assistito
- ignorare la richiesta di intervento da parte di un Utente
- dedicare troppo tempo alla cura di un Assistito a scapito degli altri
- adottare comportamenti troppo frettolosi ed incuranti
- mangiare o bere in aree non designate
- fumare e bere alcolici in struttura
- accettare denaro, doni o qualsiasi utilità, in particolare da fornitori o da soggetti richiedenti l'accesso alla struttura.

Si chiede altresì di adottare il più possibile, atteggiamenti rilassati, ma determinati e toni di voce tenui, ma ben comprensibili. Il sorriso rappresenta l'arma empatica di maggior successo nel rapporto con la persona anziana e l'ascolto lo strumento principe per l'acquisizione di informazioni utili all'impostazione del piano assistenziale.

La divisa deve essere sempre pulita a simboleggiare la professionalità e l'attenzione alle regole igieniche fondamentali. L'Ospite soprattutto quello non deambulante o con deficit cognitivi, non va lasciato in ambienti incostuditi, bensì in aree a diretto controllo del personale.

2.2 I RAPPORTI CON I DIPENDENTI

2.1.1 Dignità, integrità e tutela del lavoratore, pari opportunità

Riva del Tempo riconosce la centralità delle risorse umane e l'importanza di stabilire e mantenere con esse relazioni basate sul rispetto e la fiducia reciproca. Si impegna pertanto nella tutela e promozione del valore, delle attitudini e delle potenzialità di ciascun dipendente e collaboratore nello svolgimento della propria attività, perché le capacità e le legittime aspirazioni individuali trovino piena realizzazione nel raggiungimento dei fini istituzionali.

La Struttura offre pari opportunità a tutti i dipendenti sulla base delle loro qualifiche professionali e capacità individuali, senza alcuna discriminazione di religione, sesso, credo politico o sindacale. Si garantisce il rispetto della dignità e dell'integrità morale di ogni dipendente o collaboratore; non vengono tollerate richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro la legge e in violazione del Codice, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

2.1.2 Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere è effettuata sulla base della corrispondenza dei profili dei candidati alle esigenze della Struttura, nel rispetto delle norme vigenti e delle pari opportunità.

Vengono adottate opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione ed assunzione del personale.

2.1.3. Rapporto di lavoro

Il personale dipendente è assunto con regolare contratto di lavoro, non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

Riva del Tempo evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei suoi collaboratori. I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità operanti nella struttura, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani organizzativi del lavoro, assicurando il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche attraverso momenti di partecipazione a discussioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali. I collaboratori hanno il dovere di partecipare a tali incontri con spirito di collaborazione.

La Struttura si impegna nella formazione dei propri collaboratori, attraverso incontri interni o partecipazione a corsi esterni inerenti l'attività svolta all'interno della stessa.

2.1.4 Salute e sicurezza

Riva del Tempo promuove la cultura della sicurezza e della salute, richiedendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori e attuando corsi di formazione interni ed esterni.

La Struttura opera per preservare la salute e la sicurezza dei propri collaboratori, attraverso la valutazione di tutti i rischi e la realizzazione di misure preventive, atte alla protezione dei lavoratori stessi, dei residenti e di tutte le persone che frequentano i locali della Stessa.

2.1.5 Doveri di dipendenti e collaboratori

Tutti i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali ed in conformità a quanto previsto dal presente Codice, evitando ogni situazione che possa condurre a conflitti di interesse o che possa interferire con la capacità di assumere decisioni imparziali. Dipendenti e collaboratori sono tenuti ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni della Struttura, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo e segnalando utilizzi impropri. I destinatari del presente Codice devono agire con spirito di collaborazione, apportando all'attività della Struttura il contributo delle

competenze di cui dispongono, con l'osservanza dei criteri di confidenzialità e riservatezza per quanto attiene qualsiasi informazione di cui vengano in possesso per qualsivoglia motivo.

2.1.6 Tutela della privacy

E' esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata dei collaboratori. E' fatto divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di diffondere o comunicare i dati personali di dipendenti e collaboratori senza il preventivo consenso dell'interessato.

2.1.7 Conflitto di interessi

Tutti i soggetti che operano all'interno o per conto di Riva del Tempo che si trovassero in reale o potenziale conflitto di interesse rispetto a quello della Struttura stessa, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto alla Direzione Amministrativa, affinché compia le opportune valutazioni, quali ad esempio designare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione.

2.1.8 Regali, omaggi, benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo, offerto o ricevuto, che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Struttura, intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione a convegni, promessa di un'offerta di lavoro etc)

I Destinatari del presente Codice che ricevano regali o benefici non di modico valore, sono tenuti a darne comunicazione alla Direzione Amministrativa, al fine di valutarne l'adeguatezza ed eventualmente notificare al mittente la politica adottata in materia.

CAPITOLO III

RAPPORTI ESTERNI

3.1 LE RELAZIONI ISTITUZIONALI E PUBBLICHE

3.1.2. Utilizzo di personale pubblico

Fermo restando l'applicazione dei principi di unicità e di esclusività del rapporto di lavoro del personale dipendente del SSR e richiamata la disciplina in materia di libera professione, verrà prestata la massima attenzione circa la presenza di situazioni di incompatibilità.

3.1.3 Rapporti con SSN e SSR

Riva del Tempo osserva e fa osservare scrupolosamente le disposizioni di legge e regolamentari relative al rapporto di accreditamento con il sistema sanitario regionale, con particolare riferimento agli standard qualitativi e procedurali del servizio erogato, nonché alla rendicontazione delle prestazioni e dei rapporti economici in genere.

3.1.4. Responsabilità e rappresentanza verso terzi

L'assunzione di impegni verso soggetti terzi, in particolare verso altre istituzioni sia pubbliche sia private, è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed espressamente autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza di leggi e regolamenti.

3.1.5 Trasparenza ed eticità

Riva del Tempo si adopera affinché la redazione di tutti i documenti destinati all'esterno rispetti i principi di completezza, correttezza e responsabilità in relazione alle informazioni diffuse.

3.1.6 Comunicazioni con l'esterno

Le eventuali comunicazioni con l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto all'informazione, compatibilmente con il diritto alla riservatezza e della dignità dei residenti. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

3.1.7 Rapporti con i famigliari di riferimento

Riva del Tempo ritiene che il dialogo con gli ospiti e i loro familiari sia di fondamentale importanza, riconoscendo ad essi il diritto ad essere informati e rappresentare il proprio punto di vista.

CAPITOLO IV

DISPOSIZIONI FINALI

4.1 EFFETTIVITA' DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico rappresenta lo strumento principe di lavoro di tutti gli Operatori della RSA. Copia del Codice verrà consegnata a ciascun interessato e all'inizio di ogni anno verranno fatti degli incontri di confronto e condivisione.

Dei contenuti del Codice ne verrà data informazione anche a tutti coloro che, in varie forme e modalità, interagiscono con la RSA.

Il coinvolgimento degli Ospiti verrà prodotto con informazione periodica circa i principi, le logiche, le azioni intraprese ed i risultati effettivamente conseguiti.

4.2 IL COMITATO DI VALUTAZIONE

L'effettiva applicazione dello strumento, il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati, passano anche attraverso un processo di controllo periodico e sistematico. In una logica di coinvolgimento e di condivisione, l'organizzazione non poteva che istituire un apposito Comitato composto da diverse professionalità che nel loro complesso e dall'alto della loro capacità valutativa, sapranno valorizzare progettualmente ed operativamente le indicazioni addotte.

Il Comitato è nominato dal Direttore Responsabile della Fondazione e ha durata annuale; risulta composto dalla Coordinatrice Oss e dalla Psicologa.

4.3 SANZIONI

L'inosservanza alle norme del Codice Etico da parte dei Destinatari comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo del Destinatario interessato, oltre al risarcimento dei danni eventualmente derivati da tale inosservanza. Il rispetto delle norme del Codice Etico da parte dei dipendenti, ed il loro impegno a rispettare i doveri generali di lealtà, di correttezza e di esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede, sono richiesti anche in base e per gli effetti di cui al CCNL e agli articoli n. 2104 e n.2105 del Codice Civile.

Per i destinatari non dipendenti, l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o collaborazione esistente.

4.4 ADOZIONE EFFICACIA E MODIFICHE

Il presente Codice Etico viene adottato con delibera del Consiglio d'Amministrazione della Struttura in data 02 marzo 2011 con efficacia immediata.

A tutti i destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo.

Ogni aggiornamento modifica e revisione al presente Codice Etico devono essere approvati dal Consiglio di Amministrazione .



QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono, barrando la casella corrispondente:

Si ringrazia per la gentile collaborazione

DATI OSPITE

MASCHIO



FEMMINA



ETA'

LA GIORNATA IN STRUTTURA				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
Orario di alzata				
Igiene personale				
Cura dell'abbigliamento				
Prima colazione				
Qualità del cibo servito ai pasti				
Quantità del cibo servito				
Attività di animazione				
Orari di riposo				
Televisore, telefono e disponibilità di giornali				

LA RESIDENZA				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
La stanza di degenza				
Gli ambienti comuni (salone etc)				
I bagni				
Il giardino esterno				
La palestra				
La pulizia generale				
Riscaldamento/condizionamento				
Orario di visita				

L'ASSISTENZA E LE CURE				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
Assistenza medica				
Assistenza infermieristica				
Assistenza del personale ausiliario				
Cure fisioterapiche				
Assistenza psicologica				
Parrucchiera/barbiere				
Podologa				
Lavanderia/stireria				

RAPPORTO CON IL PERSONALE				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
Gentilezza e disponibilità				
Capacità di ascolto				
Educazione e rispetto della dignità personale				
Competenza professionale: il medico				
Competenza professionale : le infermiere				
Competenza professionale : il fisioterapista				
Competenza professionale : la psicologa				
Competenza professionale : la coordinatrice OSS				
Competenza professionale : le OSS				

VALUTAZIONI CONCLUSIVE				
	SI	Abbastanza	NO	Non so/ non ho elementi per rispondere
Si trova bene a Riva del Tempo?				
Si sente accolto nelle sue esigenze e necessità?				
Si sente trattato con rispetto?				
Consiglierebbe Riva del Tempo ad un amico o conoscente?				

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorar la sua permanenza presso Riva del Tempo:



QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono, barrando la casella corrispondente:

Si ringrazia per la gentile collaborazione

DATI OSPITE

MASCHIO



FEMMINA



L'ACCOGLIENZA				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero?				
Come valuta le informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso?				
Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale in fase di prima accoglienza?				

Come valuta l'accoglienza dal punto di vista ambientale rispetto alle esigenze del proprio congiunto? (stanza e ambienti)				
Ritiene che la carta dei servizi sia completa ed esaustiva?				
Ritiene che il contratto di ingresso sia chiaro, completo e adeguato?				

Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni:

Ritiene di avere ulteriori suggerimenti per migliorare questa componente del servizio? Se Si quali



QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PARENTI

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono, barrando la casella corrispondente.

Si ringrazia per la gentile collaborazione.

DATI OSPITE

MASCHIO

FEMMINA

ETA'

LA RESIDENZA				
Comfort e accoglienza in struttura	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
La stanza di degenza				
La struttura nel complesso				
Gli ambienti comuni				
I bagni				
Il giardino esterno				
La palestra				

L'ASSISTENZA E LE CURE				
Adeguatezza delle prestazioni	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
Assistenza medica				
Assistenza infermieristica				
Assistenza del personale ausiliario				
Cure fisioterapiche				
Assistenza psicologica				

IGIENE E CURA <i>Accuratezza</i>				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
Igiene personale				
Abbigliamento e cura della persona				

RELAZIONI				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
Rispetto riservato all'ospite				
Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni				
Attenzione al controllo e alla custodia dell'ospite				
Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario				
Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte fornite dal personale medico				
Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte fornite dal personale infermieristico				
Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo				

Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte fornite dalla psicologa				
Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte fornite dal fisioterapista				
Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte fornite dalla psicologa				
Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte fornite dal fisioterapista				

SERVIZI OFFERTI				
	Soddisfacente	Accettabile	Non soddisfacente	Non so/ non ho elementi per rispondere
Servizi di ristorazione, qualità e quantità del cibo				
Pulizia degli ambienti				
Guardaroba e lavanderia				
Servizio di animazione				
Parrucchiera/barbiere				
Podologa				
Servizi amministrativi				

VALUTAZIONI CONCLUSIVE				
	SI	Abbastanza	NO	Non so/ non ho elementi per rispondere
Ritiene che la struttura offra agli ospiti calore e accoglienza?				
Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico e conoscente?				



**DICHIARAZIONE DI ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'
PER LE USCITE DALLA STRUTTURA**

Il sottoscritto

- Familiare del sig./sig.ra _____ ospite presso la RSA Riva del Tempo

Dichiara di assumersi la responsabilità dell'assistenza e della tutela dell'ospite durante l'uscita concordata con il personale e approvata dal Direttore Sanitario prevista per il giorno _____ dalle ore _____ alle ore _____ .

Si impegna inoltre a comunicare prontamente al rientro eventuali problematiche o eventi significativi intercorsi durante l'uscita stessa (es. cadute, malesseri o disagi lamentati dall'ospite).

Si ringrazia per la cortese collaborazione.

Distinti saluti

Il direttore responsabile
Rizzi Alessandro

la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ATS o al Comune.

2. L'Ospite e/o il Terzo/tutore si obbliga/obbligano al pagamento della retta di ricovero preferibilmente con bonifico bancario/assegno/vaglia postale.

L'Ospite e/o il Terzo dichiara/dichiarano di farsi carico inoltre delle eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera (visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR) e delle spese personali (abbigliamento, generi voluttuari).

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

- al pagamento della somma di Euro diconsì euro/00 a titolo di deposito cauzionale non fruttifero che sarà restituito al termine del ricovero, salvo quanto previsto dai successivi articoli 7 e 8;
- al rispetto del regolamento di ospitalità che è parte integrante del presente contratto.

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

5. La retta giornaliera a carico dell'Ospite e/o del Terzo/tutore è di Euro _____ diconsì euro _____ al netto del contributo sanitario regionale e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia.

Nella retta sono inclusi i servizi come da allegato retta.

Nella retta sono esclusi i servizi come da allegato retta con i relativi costi.

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

Le assenze temporanee diverse dai ricoveri ospedalieri dell'ospite sono disciplinate come segue:

- la retta verrà corrisposta in misura del 100%.

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

- alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;

- al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi del D.lgs 196/2003 e s.m.i. ;
- alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria;
- alla diffusione della carta dei servizi.

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

- 1) quando oggetti di qualsiasi valore dell'ospite gli sono state consegnate in custodia;
- 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia oggetti di qualsiasi valore dell'ospite ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., per i quali vige l'obbligo di accettare.

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore, che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato.

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

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

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

7. In caso di mancato pagamento nei termini sopra stabiliti, l'Ospite e/o il Terzo/tutore è/sono tenuto/tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso di legge previsto e comunque, in caso di mancato pagamento entro il ventesimo giorno dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro dieci giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo/tutore ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

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

8. Qualora l'Ospite e/o il Terzo/tutore intenda / intendano recedere dal presente contratto, dovrà/dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno quindici giorni prima della data determinata ed

entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento da parte dell'ospite/terzo/tutore della intera retta giornaliera per ogni giorno non rispettato.

In caso di decesso la retta viene calcolata come segue:

- *la retta verrà corrisposta fino al giorno antecedente il decesso,*
- *in caso di retta anticipata verranno restituite le somme versate per i giorni non usufruiti*

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

9. L'Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite qualora si verificano le sotto elencate condizioni:

- *mancato pagamento da parte dell'ospite/terzo/tutore nei termini stabiliti al punto 7,*
- *nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite si modifichino in modo da diventare*

incompatibili con le caratteristiche assistenziali della RSA

- *in caso l'ospite non rispetti il regolamento della struttura.*

Resta inteso che l'ospite/terzo/tutore dovrà versare la retta giornaliera per intero fino al giorno precedente la dimissione.

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

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

12. Il presente contratto ha durata pari ad un anno tacitamente rinnovabile e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.

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

Letto, confermato, sottoscritto in duplice originale

Rivanazzano T., li ____/____/____

L'Ospite _____

Il Terzo _____

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

Per l'Ente il legale Rappresentante _____

Le clausole indicate ai n. 1, 2, 3, 4, 8, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 del c.c.

Rivanazzano T., li ____/____/____

L'Ospite _____

Il Terzo _____

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

Per l'Ente il legale Rappresentante _____