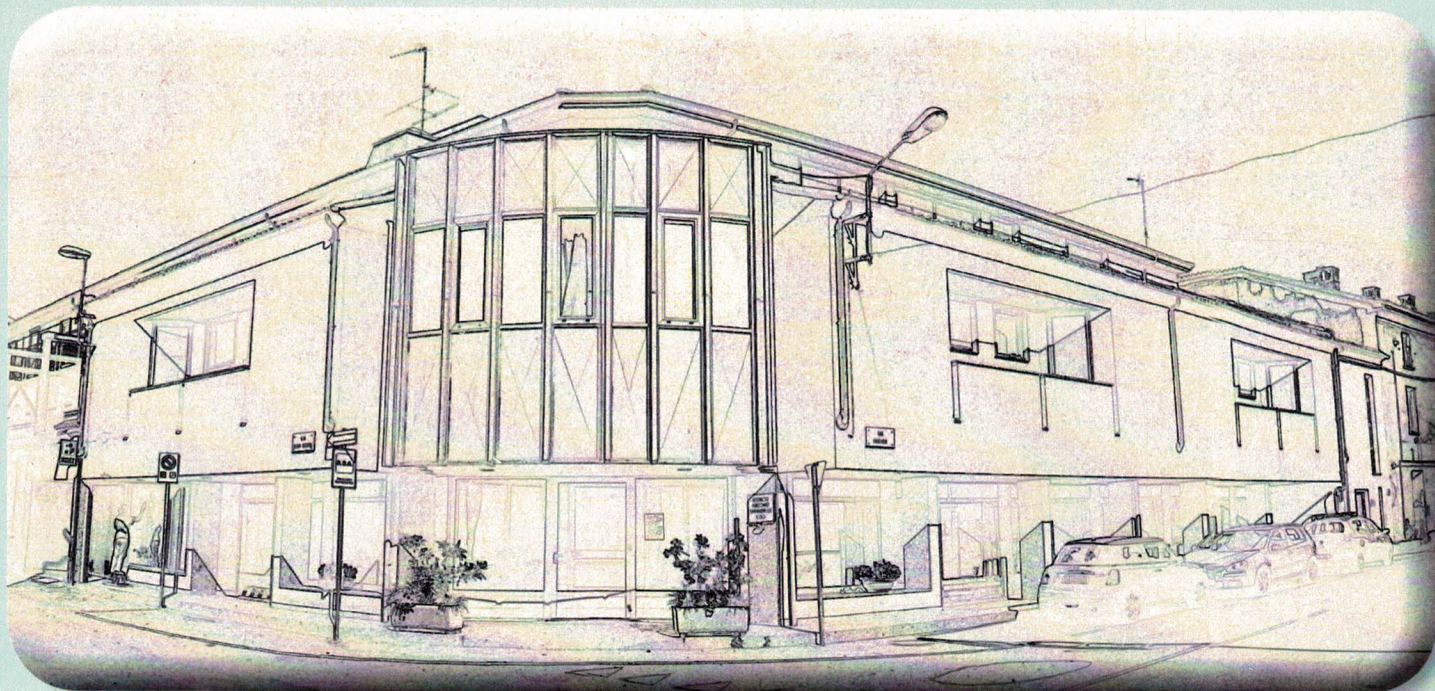


**FONDAZIONE  
PENSIONATO SANNAZZARESE  
ONLUS**



*Carta dei servizi*  
**RSA**

Sannazzaro de' Burgondi (PV)





## Lettera di benvenuto

Gentile Signora/e,

*l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitaria Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS.*

*Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Residenza persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.*

*Ciò che viene presentato, non intende essere solo un'elencazione di prestazioni, ma la scelta di uno stile di intervento volto a realizzare una sempre maggiore "qualità della vita" degli ospiti residenti.*

*A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra R.S.A.*

*La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.*

*A tale scopo sono a Sua disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" da utilizzare quando lo ritenga opportuno, ed un "Questionario soddisfazione familiari" che la invitiamo a compilare annualmente, entrambi riportati in fac-simile nella sezione "Allegati".*

*La nostra Residenza farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie-assistenziali adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole.*

*Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti della Residenza e, poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto della identità e dignità dei nostri ospiti, vogliamo offrire loro una esistenza serena con l'aiuto di operatori attenti ad ogni Vostra necessità.*

IL PRESIDENTE





# INDICE

## Carta dei Servizi

(approvata dal Consiglio della Fondazione Pensionato Sannazzarese il 15 settembre 2011)

<b>LETTERA DI BENVENUTO</b>	Pag.	01
<b>CHI SIAMO</b>	"	03
I principi ispiratori	"	03
L'Ente Gestore	"	03
Obiettivi e finalità	"	04
Codice Etico	"	04
L'Organigramma	"	04
Sistema Qualità Aziendale	"	05
<b>LA RESIDENZA</b>	"	07
La Struttura	"	07
Gli Ambienti di vita collettiva	"	07
Gli Orari di visita	"	08
La Giornata tipo	"	08
Il Menu tipo	"	09
<b>I NOSTRI SERVIZI</b>	"	10
L'Equipe Multidisciplinare	"	10
Servizio Medico	"	10
Servizio Infermieristico	"	10
Servizio Assistenziale	"	11
Servizio di Riabilitazione	"	12
Servizio di Animazione	"	12
Servizi di Farmacia	"	13
Area amministrativa e tecnica	"	13
<b>L'ACCOGLIMENTO</b>	"	16
Modalità di accesso	"	16
Adempimenti connessi	"	16
Rette	"	16
Certificazione della spesa sanitaria	"	17
<b>TUTELA E PARTECIPAZIONE</b>	"	19
Carta dei diritti della persona anziana	"	19
Tutela della privacy	"	21
Ufficio relazioni con il pubblico	"	21
Comitato parenti ospiti	"	21
Customer satisfaction	"	21
Standards di qualità	"	22
<b>DOVE SIAMO - CONTATTI</b>	"	23
<b>DOCUMENTAZIONE ALLEGATA</b>		
Allegato A - Rette di ricovero		
Allegato B - Servizi inclusi nella retta e servizi esclusi		
Allegato C - Contratto d'ingresso nella RSA		
Allegato D - Questionario di soddisfazione Ospiti		
Allegato E - Questionario di soddisfazione Familiari		
Allegato F - Questionario di soddisfazione Operatori		
Allegato G - Modulo reclamo		



# CHI SIAMO

I principi ispiratori  
L'Ente Gestore – Obiettivi e finalità – Codice Etico  
L'organigramma  
Sistema Qualità Aziendale

## I principi ispiratori

L'attività della R.S.A. si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi:

### EGUAGLIANZA

Ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza, le cure mediche e riabilitative più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio- economiche.

### IMPARZIALITÀ

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### CONTINUITÀ

La struttura assicura la continuità e la regolarità dell'assistenza. In caso di interruzione o forzata sospensione del servizio per cause di forza maggiore, la struttura stessa adotterà tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### PARTECIPAZIONE

La struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente e la condivisione del progetto assistenziale; riconosce all'utente la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La struttura promuove inoltre la collaborazione continua con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio offerto dalla struttura è erogato mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni fornite e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori.

l'Ente Gestore

## L'Ente gestore

La gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale è assicurata dalla Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS titolare dell'**autorizzazione al funzionamento** e del **contratto di accreditamento con l'A.S.L.** di Pavia per la totalità dei posti letto (complessivamente 61).

Una residenza rivolta agli anziani e indigenti fu aperta fin dal 1893 per iniziativa del Parroco Don Gazzaniga ed è stata eretta in Ente Morale con R.D. 13.12.1925 n. 2550. Con Decreto del presidente della Repubblica 4 gennaio 1967, l'Ente assunse la denominazione "Pensionato Sannazzarese". Divenne I.P.A.B. nel 1978, come da attestato della Giunta regionale del 18 aprile 1978 prot. 2085/73.

In data 13.10.2003 si deliberò di ricondurre l'Ente al regime giuridico di diritto privato senza scopo di lucro, ai sensi della L.R. n. 1 del 13.2.2003, scegliendo di assumere la denominazione Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS.

Dal 2004 l'Ente è una Fondazione di diritto privato ONLUS e gode di autonomia gestionale.

La Fondazione Pensionato Sannazzarese non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di soli-



darietà sociale nel settore dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

La Fondazione è retta dal Consiglio di Amministrazione, che resta in carica quattro anni, composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Sannazzaro de' Burgondi. Esso determina l'indirizzo politico-amministrativo dell'Ente e controlla i risultati raggiunti deliberando collegialmente.

## Obiettivi e Finalità

L'Ente Gestore realizza il proprio scopo sociale attraverso la gestione complessiva della Rsa, struttura che offre un'assistenza individualizzata e qualificata alla persona anziana con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere psico-fisico.

Lo stile gestionale caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" e ispirato a valori fortemente condivisi garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'ospite nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti, assicurando nel contempo la caratteristica di "struttura aperta" della residenza: aperta oltre che agli ospiti, ai loro famigliari e a tutti i cittadini, e per questo perfettamente integrata nel territorio.

I **valori chiave** che esplicitano la mission e che costituiscono puntuale riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono così enunciare:

**garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata**

**mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'ospite**

**accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni e dei sentimenti di ogni ospite**

**tutela della riservatezza e della privacy**

**coinvolgimento convinto del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento di obiettivi prefissati**

Per questo l'assistenza viene prestata nel pieno rispetto della carta dei diritti della persona anziana (all. D alla D.G.R. N. 7/7435 DEL 14/12/2001).

## Codice etico

La Rsa opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato alla fine di aprile 2009.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

## L'organigramma

L'Organigramma dà una rappresentazione di come la Fondazione è strutturata sotto il profilo organizzativo per la gestione aziendale.

Le funzioni istituzionali sono assolte dal Consiglio di Amministrazione guidato da un Presidente che assume la legale rappresentanza della Fondazione.

Il livello operativo, in linea con le direttive stabilite dal Consiglio di Amministrazione, è affidato alla Direzione Amministrativa che è responsabile del corretto svolgimento dell'organizzazione della struttura e alla Direzione Sanitaria per l'assistenza sanitaria.

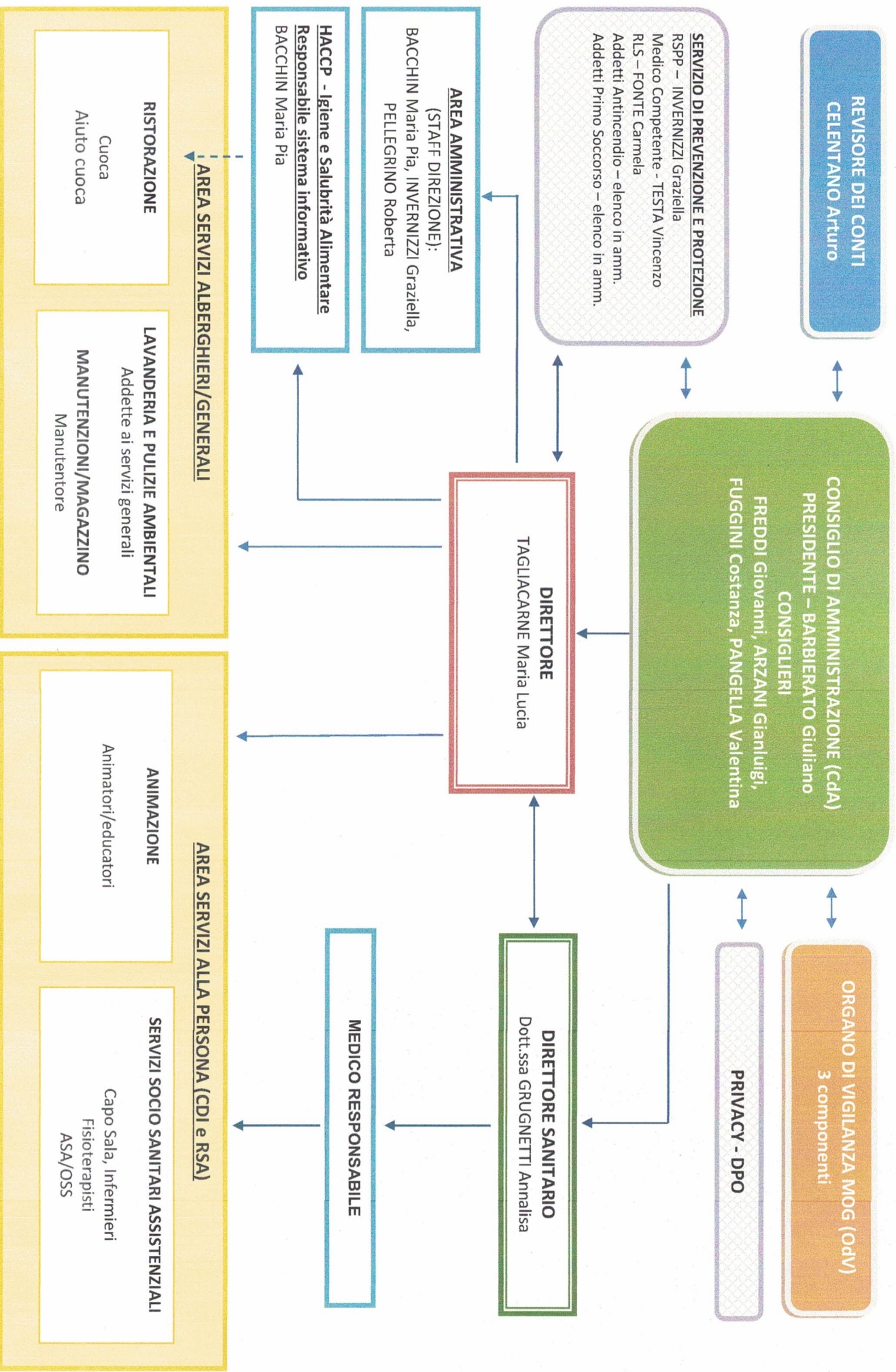
La Fondazione, in ossequio alle disposizioni regionali, ha provveduto a dotare chiunque operi a qualsiasi titolo nella struttura di cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite ed ai suoi famigliari, riportante fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

Alle figure che occupano posizioni di responsabilità nell'ambito dell'organizzazione è demandato il compito di vigilare sull'osservanza di tale adempimento ed accertare le relative infrazioni.

Tutto gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale.

Inoltre hanno frequentato un apposito corso per squadra antincendio acquisendo ogni utile informazione sui rischi, sulle misure di prevenzione, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.











# LA RESIDENZA

La Struttura - Gli Ambienti di vita collettiva  
Gli Orari di visita - La Giornata tipo - Il Menu tipo

## La Struttura

È autorizzata al funzionamento in via definitiva e accreditata dalla Regione Lombardia per la totalità della capacità ricettiva: complessivamente 61 posti letto organizzati in 3 nuclei di degenza disposti su 2 piani. Risponde, per questo, pienamente ai requisiti (standard) strutturali e gestionali previsti dalla normativa regionale del settore.

Caratterizzata per l'assenza totale di barriere architettoniche, dispone di ambienti e servizi modernamente arredati ed attrezzati per garantire il massimo confort alberghiero ed una risposta assistenziale all'altezza dei bisogni degli ospiti accolti.

Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà e semplicità, favorendo la piena familiarizzazione da parte degli ospiti con la struttura.

🏠 Stanze con bagno:	<b>1 letto</b>	<b>2 letti</b>	<b>3 letti</b>	<b>4 letti</b>
	4	22	3	1
Totale posti letto:	<b>61</b>			

\* Impianto di condizionamento: **a settori**



Assistenza infermieristica: nelle 24 ore

Assistenza medica: **Presenza diurna dal lun. al ven. e al sabato mattina**

**È assicurato servizio di reperibilità durante le ore notturne ed i festivi**



Elettrocardiografo: ✓ **sì**

Aspiratori: ✓ **sì**

Palloncini Ambu: ✓ **sì**



Terapia nutrizione parenterale/entrale: ✓ **sì**

Attività di riabilitazione: ✓ **sì**

Attività di riabilitazione per utenti esterni: ✓ **sì**

Attività di animazione: ✓ **sì**

Tipologia servizi: **RSA - CDI**



la residenza è accreditata, presso il piano di zona, per l'erogazione di assistenza domiciliare e con ASL Pavia per prestazioni socio sanitarie come voucher o credit.

Le soluzioni abitative proposte dalla RSA sono diversificate in base alle necessità terapeutiche del singolo ospite.

Tutte le **stanze di degenza**, in totale 30, sono dotate di propri **servizi igienici, letti articolati snodabili regolabili in altezza elettricamente** ideali anche per persone allettate, **sistema di chiamata**.

Ciascun ospite dispone di un **capiente armadio** per gli indumenti e di un **comodino** per riporre i piccoli oggetti personali.

## Gli Ambienti di vita collettiva

La struttura è organizzata su due piani.

### Piano Terra

**In via Alla Costa:** sono presenti **atrio di ingresso** dove si trovano gli **uffici amministrativi**, con funzione di prima informazione, perfettamente integrati nella struttura ed aperti a ospiti e famigliari, e l'**Unità di Terapia Fisica e Riabilitazione** (palestra per cure fisiche e riabilitative e 4 box di fisiokinesiterapia).

**In via Incisa:** un **salone soggiorno con zona ristoro**, una **sala polifunzionale con spazio animazione**,



centro diurno, la **cucina centrale** con i locali annessi, la **Cappella**.

**In seminterrato:** la **camera mortuaria**, la **lavanderia**, **guardaroba**, i **magazzini** e gli **spogliatoi del personale**.

### Piano 1° - Piano 2°

Ai due piani trovano collocazione i nuclei abitativi.



### Gli Orari di visita

La Residenza si connota come struttura **"aperta"**: le visite dei famigliari e dei conoscenti sono pertanto auspicabili ed attese.

I parenti ed i visitatori accedono alla struttura senza particolari vincoli di orari.

**L'accesso alla residenza, nei suoi spazi comuni, è libero**

**dalle ore 09.00 alle ore 18.00**

### Accesso ai nuclei di degenza

Il personale, collaborando con i visitatori, riesce ad armonizzare questo libero accesso con il rigore dei momenti della visita medica, del pasto e del riposo.

Per garantire, in ogni caso, che l'accesso dei visitatori non arrechi disturbo alla tranquillità, al riposo degli Ospiti ed alla loro privacy, e non si determinino interferenze con le attività mediche e assistenziali, l'accesso ai nuclei di degenza è sconsigliato al di fuori delle seguenti fasce orarie:

dalle ore **10.00** alle ore **11.30**

dalle ore **14.00** alle ore **18.00**

**Dalle ore 18.00 alle ore 09.00 le visite sono ammesse previa autorizzazione della Direzione.**



## La Giornata tipo

La vita in R.S.A è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative; il personale si impegna, comunque, a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per gli ospiti, conciliando le esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.

Gli ospiti si vedranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività e le fasce orarie in cui si svolgono.

**Al mattino alle 6,00 inizia la giornata dell'ospite:**

gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

**Alle ore 6,30 viene distribuita la colazione ai nuclei del secondo piano,** con aiuto e imboccamento da parte del personale per gli Ospiti non autonomi.

**Dalle ore 7,00 viene distribuita la colazione ai nuclei del primo piano,** con aiuto da parte del personale per gli ospiti non autonomi.

**Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e di fisiokinesiterapia.**

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche.

**Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00** nelle sale da pranzo, con anticipi per gli ospiti non autosufficienti che vengono assistiti dal personale di reparto.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità, comunque, di trattenersi nei locali di soggiorno. Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione di bevande.

**Nelle ore pomeridiane, dopo le ore 13,30,** proseguono anche le attività di fisiokinesiterapia e animazione, sia nei reparti che nelle sale preposte.

**La distribuzione della cena avviene alle ore 18,00;** al termine gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

**Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati** da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, alla attivazione del medico in turno.

## Il Menu tipo

Il menu, preparato su base settimanale, variato ogni 4 settimane per seguire la stagionalità, consente la scelta tra primi asciutti e in brodo; può essere inoltre personalizzato in presenza di intolleranze, particolari patologie degli ospiti quali: diabete, gastropatie, epatopatie, coliti, problemi di masticazione e deglutizione.

### COLAZIONE

tè, caffè, latte, biscotti e fette biscottate

### PRANZO

**Primi piatti:** 2 a scelta tra pasta e riso condita o in bianco

**Secondi piatti:** carne o pesce; in alternativa formaggi e affettati

**Contorni:** verdura cruda e cotta

**Dessert:** frutta di stagione in alternativa mousse

**Bevande:** acqua e vino in quantità relazionata alle condizioni dell'Ospite

### MERENDA

tè con biscotti o succhi di frutta o yogurt

### CENA

**Primi piatti:** 2 a scelta tra minestra di carne e minestra di verdura

**Secondi piatti:** 2 a scelta tra carne e affettati con formaggi

**Contorni:** verdura cruda e cotta

**Dessert:** frutta cotta

**Bevande:** acqua e vino in quantità relazionata alle condizioni dell'Ospite



# I NOSTRI SERVIZI

## L'Équipe multidisciplinare

Al momento dell'ingresso di ogni nuovo ospite, **un'équipe multidisciplinare** composta da operatori di tutti i servizi sanitari (medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico e di animazione) si riunisce per la valutazione della situazione clinica e per programmare la metodologia di intervento sul paziente.

L'équipe predispose il **P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato)** col quale la struttura garantisce ad ogni ospite un'assistenza personalizzata.

Per la stesura del P.A.I. vengono utilizzate scale di valutazione validate a livello internazionale, nonché tutte le informazioni raccolte dai vari servizi.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno.

Ad intervalli regolari l'équipe si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento.

**La struttura assicura la stesura di un primo P.A.I. entro 7 giorni dall'ingresso del nuovo ospite.**

**Parimenti la struttura assicura la partecipazione degli obiettivi definiti nel P.A.I. all'ospite e ai familiari di riferimento.**

### SERVIZIO MEDICO

Il servizio è garantito da un Direttore Sanitario e Medici con presenza diurna dal lunedì al venerdì e sabato mattina. È assicurato servizio di reperibilità durante le ore notturne e nei festivi attraverso il servizio di continuità assistenziale Guardia Medica dell'ASL Pavia.

Il personale medico valuta la situazione clinica dell'ospite sia al momento della presentazione della domanda di accoglimento che in quello dell'ingresso in residenza.

All'ingresso viene esaminata la documentazione portata dal nuovo ospite, eseguita visita medica, la rilevazione dei parametri vitali e l'impostazione della cartella clinica con relativa scheda terapeutica.

In rapporto alla patologia presente, viene quindi redatto un protocollo di assistenza, integrato dalla previsione di controlli diagnostici periodici e programmate visite specialistiche, se ritenute necessarie, avvalendosi della consulenza professionale dei Presidi Ospedalieri del territorio.

I medici sono a disposizione dei familiari durante gli orari di servizio o previo appuntamento fissato telefonicamente per il tramite dell'Ufficio amministrazione.

Il servizio medico comprende la diagnosi delle patologie e la prescrizione della terapia. In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite, il personale medico assicura un costante contatto con la struttura ospedaliera.

### SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è **garantito nelle 24 ore** da Infermieri Professionali iscritti all'Albo ed organizzati secondo i vigenti standard regionali.

Operando sulla base del "codice deontologico", gli Infermieri prestano tutte le cure infermieristiche necessarie agli ospiti: somministrazione terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta; prelievi per esami bioumorali, rilevazione parametri vitali, elettrocardiogrammi, medicazioni ed alimentazione artificiale. Le posture e la mobilizzazione degli Ospiti vengono eseguite in collaborazione con i Fisioterapisti e con gli Operatori Assistenziali; con questi ultimi gli Infermieri collaborano pure nel soddisfacimento dei bisogni degli Ospiti quali l'igiene personale, l'alimentazione, l'idratazione.

È anche competenza dell'Infermiere provve-





dere all'accoglimento e all'inserimento dell'Ospite in struttura rendendosi disponibile ad informare i parenti sui vari servizi forniti dalla struttura.

Il servizio è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai famigliari.

Il locale di riferimento, sia per comunicazioni che per informazioni, è il presidio infermieristico presente al primo piano.

Il servizio è supportato ed integrato nello svolgimento delle proprie mansioni dai numerosi Operatori Socio Sanitari presenti in struttura.

## SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il Servizio è garantito da Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) ed Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) operatori qualificati, che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della Residenza 24 ore su 24 ed in tutti i nuclei di degenza.

Essi suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali, come l'igiene quotidiana, il cambio biancheria, la mobilitazione e l'alimentazione.

In particolare sono addetti a:

- ✓ l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata qualora se ne verifichi l'esigenza;
- ✓ il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatura a letto, a seconda delle problematiche dell'Ospite;
- ✓ il cambio della biancheria personale;
- ✓ il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità dell'Ospite;
- ✓ l'alternanza delle posture assicurata agli Ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- ✓ la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione;
- ✓ l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- ✓ l'idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa, con schede apposite, per gli Ospiti con particolari problematiche;
- ✓ l'accompagnamento degli Ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- ✓ il cambio dei prodotti monouso (pannolini, ecc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- ✓ il monitoraggio e la segnalazione, su apposita scheda, del ritmo delle funzioni escretorie degli Ospiti
- ✓ la disponibilità a favorire il riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni fisiche e reattive dell'Ospite e comunica all'Infermiere eventuali modificazioni.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuterà l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori.

Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.

Il servizio ricopre un ruolo fondamentale: gli A.S.A. e gli O.S.S. sono, infatti, gli operatori che più degli altri rimangono vicini agli ospiti rilevandone le particolari ed immediate esigenze.

Gli ausiliari svolgono la loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando gli ospiti, se necessario, ad utilizzare tutte le loro potenzialità al fine di mantenere o riacquistare la propria autonomia ed interagiscono con il personale infermieristico, l'animatore ed i terapisti della riabilitazione per garantire un'assistenza adeguata ai bisogni.



## SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

All'interno della Residenza sanitaria assistenziale Fondazione Pensionato Sannazzarese opera un' équipe di terapisti della riabilitazione che dispone di un'avanzata strumentazione elettromedicale e di una moderna ed attrezzata palestra.

Lo **staff fisioterapico** svolge la propria attività con l'obiettivo di:

- ✓ assicurare a tutti gli ospiti il mantenimento ed il recupero delle capacità residue attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria;
- ✓ riabilitare eventuali traumi articolari o muscolari;
- ✓ ridurre dolori di origine artrosica e osteoporotica;
- ✓ evitare complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento attraverso predisposizione di piani di mobilizzazione per pazienti allettati e controllo della loro corretta esecuzione;

I fisioterapisti, inoltre, collaborano con il Medico di reparto ed il Fisiatra nella valutazione clinicofunzionale, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella stesura del programma riabilitativo degli Ospiti e, in itinere, nella rivalutazione degli obiettivi.

L'attività prevede una stretta collaborazione con il personale infermieristico ed assistenziale sia per l'individuazione dei bisogni riabilitativi degli Ospiti che per fornire informazioni sulla corretta esecuzione di posture, manovre di mobilizzazione ed utilizzo di ausili per la postura e i trasferimenti letto sedia.

L'attività si svolge prevalentemente in palestra mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature (letto Bobath, parallela multiterapica, cyclette, specchio quadrettato, scala standard, standing, ecc.) e si effettua con trattamento individuale o, quando le condizioni generali lo consentono, mediante trattamento di gruppo.

Oltre alla palestra, sono presenti 4 box per terapia fisica dotati di apparecchiature elettromedicali per ultrasuoniterapia, tens, magnetoterapia, elettrostimolazione muscolare.



## UTENTI ESTERNI

**Il servizio è aperto anche all'utenza esterna.** Vengono erogate le seguenti prestazioni **a pagamento** (secondo tariffario stabilito dalla struttura):

- ✓ riabilitative (consulenza professionale, valutazione riabilitativa, kinesiterapia ortopedica, rieducazione neuromotoria, ginnastica medica, bendaggio funzionale, bendaggio elastocompressivo);
- ✓ fisiche (ionoforesi, ultrasuoniterapia a massaggio, magnetoterapia, elettroanalgesia, elettrostimolazione muscolare);
- ✓ massoterapiche (massoterapia distrettuale, bendaggio vascolare compressivo).

**Per tutte le prestazioni, ad eccezione della consulenza professionale e della valutazione riabilitativa, è necessaria la prescrizione medica.**

Per informazioni contattare l' ufficio amministrazione della Residenza.

## SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'ospite e si impegna con tutti gli altri operatori per ridurre le eventuali difficoltà di vita in comunità.

Interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiare l'ambiente ed il clima di vita nella residenza e a ridare maggiore significato e serenità alla vita quotidiana dell'anziano.



Sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo la possibilità di rapporti interpersonali con la famiglia, gli amici, nonché aperture e scambi con altre realtà, offre inoltre agli ospiti ed ai loro famigliari possibilità di espressione e di collaborazione nell'ambito della propria attività.

Cura i rapporti con le Associazioni di Volontariato del territorio e l'Amministrazione comunale e collabora con le stesse allo sviluppo di progetti per la promozione della persona e dell'ambiente.

Sono previste attività molteplici per permettere all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità.

In tal modo si mira ad una sua partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore.

L'Animatore propone agli Ospiti laboratori artistici e creativi (disegno, acquarello, bricolage, ecc.), attività ricreative socializzanti (tombola, letture, gioco delle carte, canto, feste di compleanno, feste a tema), attività all'esterno dell'Ente finalizzate al mantenimento dei contatti con la realtà esterna.



La programmazione delle attività è realizzata con scadenze fisse; il calendario viene presentato e socializzato mensilmente.

In particolare durante le feste, i famigliari e gli amici degli Ospiti sono sempre i benvenuti.

Le attività di animazione si svolgono nella sala animazione e nei vari reparti della struttura.

### **SERVIZIO DI FARMACIA**

I farmaci ed i presidi medico-chirurgici prescritti dal Medico della struttura vengono garantiti agli Ospiti. Il medico dell'Ente si occupa degli ordini dei farmaci che vengono collocati nell'armadio farmaceutico e controllati, secondo programma settimanale, dal personale infermieristico.

L'Ente provvede altresì alla fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannolini, cateteri vescicali, uroline), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito), di ausili ed ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.)

### **AREA AMMINISTRATIVA E TECNICA**

Il servizio amministrativo è svolto da personale con adeguata preparazione tecnico-professionale che, secondo le necessità, si può avvalere di collaboratori esterni. L'Ufficio Amministrativo provvede a rilasciare, entro i tempi previsti, il documento con il quale si certifica il versamento delle rette di degenza a carico degli ospiti con riferimento all'anno precedente, al fine di permettere la detrazione per la parte consentita nella dichiarazione dei redditi.

Altri servizi offerti sono:

- ✓ informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica ecc...;
- ✓ gestione delle liste formate dalle domande;
- ✓ procedure per l'accoglimento;
- ✓ modalità per il pagamento delle rette;
- ✓ deposito di somme

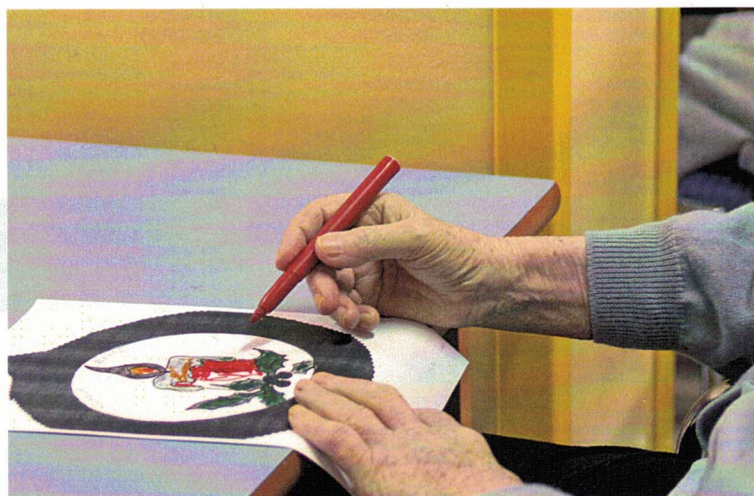
### **Servizio di segretariato sociale**

È garantito un servizio di Segretariato Sociale per l'informazione sull'avvio di pratiche burocratiche (invalidità civile, esenzioni ...) e l'assistenza diretta per l'espletamento delle stesse presso gli uffici competenti.

### **Servizio Cucina-Ristorazione**

Provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti principali proponendo menu settimanali di tipo invernale ed estivo per garantire la varietà e la qualità dei cibi utilizzando prodotti di stagione, tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli ospiti, nonché delle eventuali indicazioni mediche, al fine di







assicurare un'adeguata alimentazione. I cibi sono freschi e preparati giornalmente. La cucina è di moderna concezione con attrezzature razionali, disposte ed organizzate in modo da rispondere alle esigenze di una corretta gestione della catena alimentare ed alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP. Le pulizie e la sanificazione vengono effettuate direttamente dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

### Servizio Lavanderia/Guardaroba

La Residenza Sanitaria Assistenziale fornisce servizi di lavanderia, stileria e guardaroba che vengono effettuati internamente.

È prevista l'etichettatura indelebile di tutti gli indumenti personali.

L'utenza è pregata di provvedere tempestivamente al cambio stagionale del vestiario ed alla sostituzione dei capi deteriorati.



### Servizio Pulizie

Il servizio cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi ed attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

### Servizio religioso

Presso la Residenza viene assicurato il servizio religioso.

Per quanto riguarda la religione cattolica ogni venerdì viene celebrata la S. Messa presso la Cappella posta al piano terra della struttura. Un sacerdote è a disposizione, su richiesta, per ogni esigenza degli ospiti.

In relazione alle altre confessioni religiose, la Residenza è disponibile all'attivazione, previa richiesta, di idoneo servizio.

### Altri servizi

#### Ristoro Distribuzione bevande e snack

Nel soggiorno posto al piano terra è operativo un distributore automatico di prodotti confezionati e di bevande calde e fredde che possono essere consumate dagli ospiti e dai famigliari.

#### I trasporti

In caso di necessità, come per il trasferimento di ospiti allettati per l'effettuazione di visite specialistiche programmate e/o urgenti e per eventuali ricoveri in ospedale, l'Ente si avvale della P.A. Croce d'Oro di Sannazzaro senza costi a carico utenti.

Il personale sanitario è a disposizione anche per la prenotazione di ambulanze per il trasporto a domicilio degli Ospiti dimessi dalla Struttura.

#### La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari a cura dell'Ufficio amministrazione e dell'animatore, che si fanno carico anche di provvedere all'inoltro di quella in partenza.

#### Servizio di Counseling-Relazione d'aiuto

È attivo un servizio gratuito di counseling a disposizione di Ospiti, Famigliari e Operatori per fornire un supporto psico-pedagogico in momenti di particolare criticità (neo-inserimento in RSA, variazione del grado di dipendenza, cambiamenti del livello cognitivo, pazienti in fase terminale di malattia): appuntamenti tramite Ufficio Amministrativo.





# L'ACCOGLIMENTO

## MODALITÀ DI ACCESSO

Per l'ammissione nella R.S.A. dovrà essere inoltrata domanda scritta di accoglimento, secondo la modulistica disponibile presso gli uffici e scaricabile dal sito [www.asl.pavia.it](http://www.asl.pavia.it), corredata della documentazione richiesta. Ogni informazione potrà essere richiesta all'ufficio amministrativo.

La domanda di ingresso, compilata dall'ospite stesso o da un familiare e comunque sottoscritta da un familiare o tutore per l'assunzione dell'impegnativa al pagamento della retta di ricovero, sarà inserita in lista d'attesa.

La domanda prevede anche un modulo sanitario, da compilarsi a cura del medico curante, che attesta lo stato di salute corredato di eventuali cartelle cliniche o di esami espressamente richiesti dalla Direzione. Unitamente al modulo per la domanda di ingresso, viene consegnata la Carta dei Servizi e vengono fornite informazioni sulle rette praticate e sulla possibilità di accedere a contributi pubblici. Nessun corrispettivo viene richiesto per lo svolgimento di tutte le pratiche e procedure preliminari all'ingresso dell'utente.

In conformità alle disposizioni statutarie, una commissione interna alla struttura, costituita dal direttore, medico, infermiere, terapista, animatore, stabilisce graduatorie vincolanti l'accesso in R.S.A., sulla base di criteri quali l'antiorità della domanda, la gravità della situazione sanitaria, le condizioni sociali dell'ospite e del nucleo familiare di appartenenza. Le domande vengono quindi ordinate in due liste distinte per ospiti provenienti dal Comune di Sannazzaro e ospiti provenienti da altri comuni.

La struttura osserva un criterio di precedenza nell'accoglimento dei residenti, nati nel Comune di Sannazzaro o che vi abbiano risieduto per almeno 10 anni.

L'accoglimento viene disposto osservando l'ordine della graduatoria di cui alle liste d'attesa.

Per informazioni su disponibilità di posti letto e sulla lista d'attesa in tempo reale, contattare l'ufficio amministrativo della struttura o consultare il sito dell'A.S.L. di Pavia alla sezione RSA per anziani del sito [www.asl.pavia.it](http://www.asl.pavia.it)

Al momento della disponibilità del posto letto, il personale della RSA contatta i familiari per la programmazione dell'ingresso.

Contemporaneamente si forniscono tutte le informazioni relative all'organizzazione della struttura e del reparto dove l'anziano sarà inserito, sulla base del Regolamento e della Carta dei Servizi.

### Adempimenti connessi

**Informazioni Ufficio amministrativo della struttura: Tel. 0382.996625**

**Domanda di ammissione** (compilazione a cura dei familiari)

corredata di **Scheda sanitaria** (secondo il modello unificato predisposto dall'ASL di Pavia – da compilarsi a cura del medico curante o della struttura ospedaliera in caso di ricovero)

La documentazione richiamata può essere ritirata di persona presso la residenza;

ne può essere richiesta la trasmissione a mezzo fax, è inoltre scaricabile dal sito web della struttura

[www.asl.pavia.it](http://www.asl.pavia.it)

**Documenti da presentare al momento dell'ingresso**

Documento d'identità in corso di validità

Codice fiscale

Tessera elettorale

Tessera sanitaria

Certificato di invalidità - esenzione ticket

Documentazione medico-sanitaria precedente l'ingresso compresi eventuali

referti di esami recenti -3 mesi- (cartelle cliniche, lettere di dimissione ospedaliera, referti di esami specialistici, certificati del medico curante, lastre radiografiche ecc...)

Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

### Rette

Per il soggiorno e la permanenza presso la struttura gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta giornaliera che viene fatturata su base mensile e posticipatamente rispetto al periodo di degenza.



L'importo delle rette viene determinato annualmente con deliberazione del Consiglio di Amministrazione della Fondazione ed ha validità, di norma, dal 1° gennaio al 31 dicembre.

La variazione dell'importo delle rette di degenza viene tempestivamente comunicata agli interessati.

Con la sottoscrizione del contratto di ricovero si intendono accettati gli importi stabiliti secondo le modalità sopra esplicitate.

L'ammontare delle rette giornaliere è indicato nell'allegato A.

È previsto, altresì un importo giornaliero da scontare dalla tariffa per ogni giorno di assenza dalla RSA a decorrere dal quarto giorno dell'assenza stessa.

Il pagamento della retta di degenza dà diritto al godimento di tutti i servizi generali e collettivi meglio specificati nella tabella di cui all'allegato B che esplicita anche i servizi non compresi nella retta.

Il pagamento della retta mensile viene effettuato in via anticipata entro i primi dieci giorni del mese a cui si riferisce.

Gli importi praticati sono inoltre rilevabili consultando la sezione **Residenze per anziani** del sito [www.asl.pavia.it](http://www.asl.pavia.it)

### **Deposito cauzionale**

Per i servizi residenziali, all'atto del ricovero, dovrà essere versato un deposito a titolo di garanzia avente carattere fruttifero -con maturazione di interessi attivi-, fissato in

**€ 500,00 (euro cinquecento/00)**

A seguito di dimissioni o di decesso dell'ospite, entro 7 giorni dal pagamento dell'ultima fattura relativa alla degenza, si provvederà alla restituzione dell'importo versato a titolo di garanzia.

Il calcolo degli interessi maturati, sull'importo versato a titolo di deposito a garanzia, farà riferimento al tasso legale in vigore di anno in anno.

La liquidazione sarà effettuata contestualmente alla restituzione del deposito cauzionale.

### **Certificazione della spesa sanitaria**

In attuazione della Deliberazione della Giunta Regionale lombarda del 21 marzo 1997 n. 26316 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale, la Residenza rilascia annualmente per gli utenti la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie usufruite.





## SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Il pagamento della retta dà diritto di godere del vitto, dell'alloggio, dell'assistenza sociosanitaria, infermieristica, delle prestazioni di consulenza specialistica, delle prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza per l'accompagnamento dell'ospite a presidi socio-sanitari pubblici o privati, ancorché disposte dal personale medico della struttura e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dall'Ente Gestore, compresa la lavatura e stiratura del vestiario e della biancheria personale dell'ospite; inoltre consente la partecipazione a tutti i progetti e programmi terapeutico-riabilitativi e di animazione posti in essere dall'organizzazione. Più in particolare:

- ✓ possibilità di scelta tra pietanze diverse secondo i menu predisposti dalla struttura;
- ✓ vino durante i pasti;
- ✓ merenda;
- ✓ climatizzazione estiva;
- ✓ lavaggio e stiratura indumenti e biancheria ospiti;
- ✓ manutenzione (rammendatura) indumenti;
- ✓ trasporti sanitari a mezzo ambulanza;
- ✓ trasporti sociali con automezzo della struttura per ospiti per i quali venga espressa specifica autorizzazione medica (esami, visite, uscite per motivi personali);
- ✓ gite.

## SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Restano esclusi dall'ammontare della retta corrisposta:

- ✓ onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi famigliari (visite specialistiche, visite mediche e prestazioni infermieristiche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite e non
- ✓ prestazioni di parrucchiera e callista
- ✓ forniture di protesica in genere;
- ✓ eventuali spese funebri ed adempimenti connessi



## TUTELA E PARTECIPAZIONE

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001) che, in quanto fatta propria dalla Residenza Sanitaria, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

### CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

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

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene "compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale".

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene "compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti".



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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

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

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- di vivere con chi desidera.
- di avere una vita di relazione.
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini



personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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.

## Tutela della privacy

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso o ai famigliari più stretti se ed in quanto persone delegate.

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal Codice sulla privacy (D. Lgs. 196 del 30.06.2003).

A tal fine, al momento dell'accoglimento, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

## Ufficio relazioni con il pubblico

La Direzione Amministrativa è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni. Il Presidente della Fondazione è disponibile a ricevere i famigliari degli ospiti previo appuntamento concordato telefonicamente con la Direzione Amministrativa.

Il Direttore Sanitario ed i Medici di reparto ricevono, di massima, negli orari affissi in bacheca.

Le caratteristiche di "struttura aperta" della RSA, tuttavia, fanno sì che, compatibilmente con gli impegni istituzionali, i famigliari possano avere colloqui con i sanitari anche in altri orari.

Un membro del Consiglio di amministrazione è delegato alle funzioni di **Ufficio Relazioni con il pubblico** (U.R.P.) ed è disponibile all'"Ascolto del cliente".

Le segnalazioni ed i suggerimenti possono essere presentati al Responsabile dell'**U.R.P.** consegnando l'apposito modulo "**Modulo segnalazioni e suggerimenti**" al personale del servizio amministrativo o imbucando lo stesso nell'apposita cassetta posta all'ingresso della Residenza davanti all'ascensore.

Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

La RSA ha standardizzato una procedura per la gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni dal ricevimento del modulo.

## Comitato parenti ospiti

È presente un organismo rappresentativo degli Ospiti e dei famigliari con l'obiettivo di favorire un proficuo dialogo fra gli amministratori, i responsabili della R.S.A., gli ospiti e i famigliari. Tale comitato si propone di realizzare un sistema di relazioni che consenta agli utenti di prendere parte attivamente alle scelte strategiche dell'Ente e di apportare contributi di idee per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

## Customer satisfaction

La R.S.A. effettua, nei modi e tempi previsti dalla normativa di accreditamento e nel rispetto della normativa sulla privacy, la rilevazione programmata della soddisfazione degli ospiti e dei famigliari. Un questionario rivolto all'ospite, e uno diverso destinato al famigliare, vengono consegnati o spediti con l'invito a riconsegnarli compilati in forma anonima entro una data fissata, utilizzando la cassetta blu posta all'ingresso della RSA. I compilatori sono invitati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui vari aspetti del servizio. Analoga



rilevazione viene effettuata nei confronti del personale per rilevarne il grado di soddisfazione rispetto al lavoro svolto.

I risultati della customer saranno socializzati attraverso informazione scritta o momenti assembleari. Il documento di sintesi della Customer viene trasmesso al servizio di vigilanza dell'ASL.

Nella sezione "Documentazione allegata" vengono riportati sotto forma di fac-simile i sopra citati strumenti di tutela e partecipazione:

**"Modulo segnalazioni e suggerimenti"**

**"Questionario per la Valutazione del grado di soddisfazione degli Ospiti"**

**"Questionario per la Valutazione del grado di soddisfazione dei Familiari".**

## **Standards di qualità**

La R.S.A. "Fondazione Pensionato Sannazzarese" offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite; a tal fine la RSA concentra la propria attenzione sui seguenti progetti:

- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe
- favorire ulteriormente la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità, tutti i profili professionali operanti all'interno della Struttura sono, annualmente, coinvolti in processi formativi tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico ed assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/famigliari ed a favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi.

Il Consiglio di Amministrazione, infine, è impegnato nell'individuare alcuni elementi di riferimento utili alla valutazione degli aspetti della qualità attinenti alla informazione, alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza e al comfort alberghiero.



## DOVE SIAMO - CONTATTI

Per rimanere in contatto con la Residenza, conoscerne le iniziative e le attività in programma, oltre che per scaricare documenti resi disponibili nell'apposita sezione consultate il nostro sito.

**[www.pensionatosannazzarese.it](http://www.pensionatosannazzarese.it)**

**Via Incisa, 1 - 27039 Sannazzaro de' Burgondi**

**Tel.: 0382.997293**

**Fax: 0382.996160**

**E-mail: [pensionato.sannazzarese@tin.it](mailto:pensionato.sannazzarese@tin.it)**

### Disponibilità posti letto

Per informazioni su disponibilità di posti letto e sulla lista d'attesa in tempo reale contattare l'ufficio amministrativo della struttura o consultare il sito dell'A.S.L. di Pavia alla sezione RSA

**[www.asl.pavia.it](http://www.asl.pavia.it)**

### Orario ufficio amministrativo

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 17.00

Tel.: 0382.997293

### Visite guidate

Ai potenziali ospiti e loro famigliari è garantita la possibilità di visitare la struttura con accompagnamento da parte del personale della Residenza.





FONDAZIONE  
**PENSIONATO SANNAZZARESE**  
ONLUS

**RESIDENZA ASSISTENZIALE SANITARIA**

**SANNAZZARO DÈ BURGONDI (PV)**

Via Incisa, 1 - Tel. 0382 997293 - Fax 0382 996160  
[pensionato.sannazzarese@tin.it](mailto:pensionato.sannazzarese@tin.it)

P. IVA 01007990185 - C.F. 82000650182



FONDAZIONE  
**PENSIONATO SANNAZZARESE**  
ONLUS

Via Incisa, 1 - Sannazzaro de' Burgondi (PV)

[pensionato.sannazzarese@tin.it](mailto:pensionato.sannazzarese@tin.it)

P.I. 01007990185 - C.F. 82000650182

Tel. 0382/997293 - Fax 0382/996160

**Allegato A**

**Rette di ricovero RSA**

Con determinazione n. 5 del verbale del Consiglio di Amministrazione n. 150 in data 29.11.2018 sono state stabilite le **rette giornaliere a carico degli ospiti dall'anno 2019** ed in particolare per i nuovi ingressi:

	Camera 2 o più letti	Supplemento giornaliero camera singola
Ospiti originari o residenti in loco da oltre 10 anni	€ 44,00	€ 6,00
Ospiti provenienti da altri Comuni	€ 47,00	€ 6,00

I bonifici relativi agli importi mensili dovranno essere effettuati **anticipatamente entro il giorno 10 di**

**ogni mese**

**BANCA PROSSIMA**

**ag. di Sannazzaro de' Burgondi**

utilizzando le seguenti coordinate

**Codice IBAN = IT35 J 03359 01600 100000300399**

La riduzione giornaliera, per assenze dovute a ricoveri ospedalieri, è stabilita in € 9,00.

Il Deposito cauzionale da versare all'atto dell'ingresso è di € 700,00.

**Costo dei trasporti**

La Fondazione Pensionato Sannazzarese ha stipulato una Convenzione con P.A. Croce d'Oro che prevede viaggi gratuiti entro un limite numerico complessivo destinato a tutti gli ospiti solo ed esclusivamente da o verso strutture ospedaliere nell'ambito della provincia di Pavia. I viaggi sanitari eccedenti quelli previsti dalla Convenzione oppure di natura diversa saranno con oneri a carico utente.



## Allegato B) Servizi inclusi nella retta e servizi esclusi

Tipologia di Servizio	Servizio erogato dalla Rsa	Frequenza	Servizio compreso nella retta	Costi
<b>SERVIZIO GUARDAROBA</b>				
- indumenti personali	SI'	Giornaliera	SI'	Applicati dalla tintoria
- biancheria	SI'	Giornaliera	SI'	
- lavaggio capi delicati a secco	NO		NO	
- piccole riparazioni	SI'	Giornaliera	SI'	
<b>PARRUCCHIERA</b>				
- taglio donna	NO	Su richiesta	NO	Applicati dal professionista esterno
- taglio uomo	NO	Su richiesta	NO	
- piega	NO	Su richiesta	NO	
- trattamenti (permanente, tinta)	NO	Su richiesta	NO	
<b>ESTETISTA, PEDICURE/MANICURE</b>				
- cure conservative	NO	Su richiesta	NO	Applicati dal professionista esterno
- podologia curativa	NO	Su richiesta	NO	
- ceretta	NO	Su richiesta	NO	
<b>IGIENE DELL'OSPITE</b>				
- bagnoschiuma e shampoo delicati	SI'	Giornaliera	SI'	
- crema protettiva	SI'	Al bisogno	SI'	
- polvere	SI'	Al bisogno	SI'	
- spazzolino, dentifricio, collutorio	SI'	Giornaliera	SI'	
- compresse e paste per igiene della dentiera	SI'	Giornaliero	SI'	
- pedicure/manicure ordinarie	SI'	Settimanale	SI'	
<b>RISTORAZIONE</b>				
- consulenza nutrizionale	SI'	Al bisogno	SI'	
- diete differenziate	SI'	Giornaliera	SI'	
- bevande ai pasti	SI'	Giornaliera	SI'	
- bevande fuori pasto	SI'	Giornaliera	SI'	
- spuntino mattutino e merenda pomeridiana	SI'	Giornaliera	SI'	
- pasto visitatore	NO	--	--	
- menu stagionali	SI'	A rotazione	SI'	
<b>ASSISTENZA IN OSPEDALE</b>				
- cambio biancheria	NO	--	--	



Tipologia di Servizio	Servizio erogato dalla Rsa	Frequenza	Servizio compreso nella retta	Costi
- sorveglianza	NO	--	--	
<b>SERVIZI GENERALI</b>				
- riscaldamento	SI'	Stagionale	SI'	
- raffrescamento	SI'	Stagionale	SI'	
- condizionamento	SI'	Stagionale	SI'	
- climatizzazione	SI'	Stagionale	SI'	
- telefonate	SI'	Su richiesta	SI'	
- giornali, quotidiani locali e riviste	SI'	Giornaliero	SI'	
- biblioteca	SI'	Giornaliero	SI'	
- televisione	SI'	Giornaliero	SI'	
<b>TRASPORTI</b>				
- per visite ospedaliere prescritte da RSA, accertamenti stati di invalidità con autoambulanza	SI'	Al bisogno	SI'	
- per visite ospedaliere, specialistiche non prescritte da RSA con autoambulanza	NO	--	--	Prezzo applicato da chi effettua il trasferimento
- trasporti sociali a cura di	SI'	Al bisogno	SI'	
- trasporti con mezzi della	NO	--	--	
- accompagnamento nei trasferimenti	NO	--	--	
<b>ATTIVITA' RICREATIVE INTERNE</b>				
- feste dei compleanni	SI'	Programmate	SI'	
- feste a tema	SI'	Programmate	SI'	
- tombola e giochi a premi	SI'	Programmate	SI'	
- merende a tema	SI'	Programmate	SI'	
<b>ATTIVITA' RICREATIVE ESTERNE</b>				
- gite	SI'	Programmate	SI'	
- partecipazione a feste di paese o feste organizzate da altre RSA	SI'	Programmate	SI'	
- vacanze estive o invernali	NO		NO	
<b>SERVIZI DI SEGRETERIA</b>				
- Pratiche per invalidità	SI'	Su richiesta	SI'	
<b>SERVIZI FUNEBRI</b>				
- esequie funebri	NO			
- vestizione defunti	SI'	Al bisogno	SI'	



Allegato **C**  
Contratto d'ingresso in RSA

L'anno ....., il giorno ..... del mese di ..... in Sannazzaro de' Burgondi,  
presso la sede della Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS

tra

i Signori

**Nome e Cognome** ..... (di seguito denominato **Ospite**,

nato a ..... (.....) il ..... residente in ..... provincia di .....

via ..... n. ...., codice fiscale .....

**Nome e Cognome** ..... (di seguito denominato **Garante**,

nato a ..... (.....) il ..... residente in ..... provincia di .....

via ..... n. ...., codice fiscale .....

e

la "Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS" (di seguito denominata Ente), codice fiscale 82000650182 e partita  
IVA 01007990185 con sede in Sannazzaro de' Burgondi, via Incisa n. 1 rappresentata dal Presidente pro tempore,

..... nato a ..... il .....

**PREMESSO che**

1. le parti intendono adottare le seguenti definizioni:
  - a. RSA: individua la Residenza Sanitario Assistenziale come unità di offerta di servizi residenziali, sanitari e assistenziali, sulla base di standard strutturali e gestionali dettati dalla normativa vigente;
  - b. Ospite: individua la persona anziana fruitore del servizio offerto dalla RSA;
  - c. Garante: individua il familiare e/o parente, tutore legale, amministratore di sostegno che con l'ospite, o in luogo dell'Ospite, richiede l'erogazione del servizio offerto dalla RSA, garantendo in solido con l'ospite l'adempimento delle obbligazioni assunte da quest'ultimo;
  - d. Domanda di ingresso: è l'atto con il quale l'Ospite o il garante hanno formalizzato la richiesta di erogazione del servizio, esprimendo il consenso al trasferimento dell'Ospite dal proprio domicilio alla RSA;
  - e. Relazione Sanitaria: è il documento con il quale il medico curante fornisce all'Ente il quadro psicofisico e sanitario dell'Ospite, sulla base del quale lo staff medico della RSA esprime parere in merito alla adeguatezza del servizio ai bisogni dell'Ospite;
  - f. Sosia: scheda di osservazione intermedia che consente di valutare la classe di fragilità dell'Ospite in una scala da 1 a 8;
2. che l'Ente è titolare di autorizzazione al funzionamento e accreditamento per l'attività di RSA e appartiene alle rete delle unità di offerta socio sanitarie della Regione Lombardia;
3. che la struttura è in possesso di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa in materia di igiene, prevenzione e sicurezza;
4. che, per lo svolgimento della predetta attività, l'Ente si avvale di apposito personale con professionalità e consistenza numerica adeguate alle indicazioni previste dal contratto di accreditamento con l'ASL di Pavia;
5. l'Ospite e il Garante hanno presentato domanda di ingresso, dopo aver preso visione della RSA, della natura e del tenore dei servizi offerti e della Carta dei Servizi;
6. la Relazione Sanitaria è stata valutata dallo staff medico dell'Ente il quale si riserva, ai fini di una più completa valutazione, di verificarla e di accoglierla in via definitiva decorsi trenta giorni dalla data di ingresso;
7. che i criteri di priorità di inserimento sono precisati nello Statuto dell'Ente;



Tutto ciò premesso, fra le parti come sopra rappresentate

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

### **Art. 1 - Oggetto**

L'ospite Sig. .... viene accolto all'interno della RSA a far data dal giorno di sottoscrizione del presente contratto e pertanto si avvarrà di tutte le prestazioni socio assistenziali e sanitarie di cui necessiterà.

### **Art. 2 - Modalità di erogazione del servizio**

L'Ente erogherà il servizio rapportandosi all'ospite rispettando la sua riservatezza e la sua personalità, valorizzando la sua persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico e promuovendo il rispetto del patrimonio religioso e culturale.

L'attività sarà il più possibile conformata ai ritmi e alle attitudini dell'ospite, compatibilmente con le esigenze della collettività garantendo, altresì, una normale vita di relazione e la possibilità di sviluppo culturale di ognuno con apposite e flessibili differenziazioni.

L'Ente attiverà per l'ospite idonei interventi per la stimolazione e la promozione delle abilità residue, soprattutto in riferimento all'alimentazione, alla mobilizzazione, all'igiene, alla protezione e come risposta ai bisogni psico-sociali.

L'Ente predisponde e da attuazione per ciascun ospite a programmi individualizzati PAI, ricomprendenti tutte le attività erogate nella RSA, finalizzati al recupero psico-fisico ed al mantenimento delle condizioni dell'anziano, attraverso interventi individuali e collettivi.

Ai sensi dell'art. 10 del DPR 23 agosto 1988, n. 395, il servizio di cui al presente Contratto è da considerarsi essenziale; pertanto, in caso di scioperi, l'Ente dovrà comunque assicurare la continuità delle prestazioni indispensabili di pronto intervento ed assistenza per assicurare la tutela fisica degli ospiti.

#### **a) Prestazioni Assistenziali**

L'assistenza va intesa come protezione ed aiuto all'anziano ospite in ogni momento per l'assolvimento di alcune delle funzioni quotidiane come:

- aiuto per l'alzata dal letto ed il coricarsi;
- aiuto per l'igiene intima e per l'igiene personale mattutina;
- aiuto per la fruizione dei servizi igienici;
- aiuto per le necessità riferite all'incontinenza;
- aiuto per vestirsi e svestirsi;
- aiuto per l'assunzione dei cibi;
- aiuto per la deambulazione;
- aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di impossibile realizzazione;
- supporto all'organizzazione di momenti di animazione all'interno della struttura e allo svolgimento di attività tendenti a recuperare la situazione di emarginazione.

#### **b) Prestazioni Sanitarie**

L'ente eroga prestazioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche in base alle effettive necessità dell'ospite previa valutazione del medico responsabile di struttura.

Tra le prestazioni sanitarie si ricomprendono:

- visite mediche con stesura della cartella sanitaria e adozione del fascicolo sanitario per ciascun ospite;
- adozione di documentazione socio sanitaria;
- esami ematochimici;
- terapia orale, intramuscolo, endovenosa e infusione;
- indagini diagnostiche presso ospedali e centri specialistici convenzionati con SSN;
- attivazione di programmi riabilitativi fisioterapici;
- fornitura farmaci e presidi per incontinenti;
- fornitura ausili quali carrozzina, deambulatore, materassini antidecubito, ecc.

#### **c) Animazione e socializzazione**

Interventi di gruppo e individuali (quali feste con musica, giochi, attività manuali e pratiche, letture, gite, ecc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita.

#### **d) Prestazioni alberghiere**

Fornitura di colazione, pranzo e cena, merenda antimeridiana e pomeridiana;

Cambio, lavaggio e stiratura della biancheria da letto (lenzuola, federe, copriletto, coperte), asciugamani e vestiario dell'ospite;

Pulizia e sanificazione di tutti i locali della RSA.



### Art. 3 - **Oneri a carico dell'Ente**

1. L'Ente pone a proprio carico e quindi ricomprese nella retta a carico dell'ospite, le prestazioni sanitarie assistenziali e alberghiere così come specificate all'art. 2. Inoltre restano a carico dell'Ente gli obblighi di custodia di beni dell'ospite, delle somme di denaro se consegnate in ufficio, di assicurazione per la responsabilità civile contro terzi (RCT).
2. L'Ente si impegna a rilasciare adeguata certificazione delle rette percepite dagli ospiti ai fini fiscali per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo, entro i tempi utili per la presentazione delle dichiarazioni dei redditi.
3. L'Ente eroga tutte le attività in base alla predisposizione di protocolli specifici cui il personale è tenuto ad adeguarsi nell'esecuzione delle prestazioni agli ospiti.

### Art. 4 - **Oneri a carico dell'ospite**

L'ospite si impegna al regolare pagamento della retta mensile secondo le modalità concordate con la Direzione dell'Ente. Restano a carico dell'ospite tutte le prestazioni non ricomprese nella retta, la cui descrizione è dettagliata nella Carta dei servizi.

La retta è dovuta anche nei casi in cui l'ospite sia assente dalla RSA per motivi di ricovero in strutture ospedaliere e/o per altri motivi indipendenti dalla volontà dell'Ente (es. soggiorno climatico). Verrà scontata la retta dei mesi successivi di un importo giornaliero stabilito in € ..... ( ..... /00) nel caso di assenze superiori a tre giorni. All'atto dell'ammissione l'ospite deve corrispondere un deposito a fondo perduto presso l'Ente pari ad € ..... ( ..... /00)

### Art. 5 - **Carta dei servizi e Regolamento**

1. L'Ente si è dotato della "Carta dei servizi" che fornisce all'ospite e al Garante nella quale sono descritte tutte le attività e le prestazioni di cui gli ospiti possono fruire nella RSA. Contemporaneamente precisa le prestazioni che la struttura si rende disponibili ad erogare con costo a carico dell'ospite (es. parrucchiere ed estetista). Il Regolamento individua l'insieme delle regole e comportamenti che l'Ospite e il Garante si impegnano ad osservare durante la loro permanenza in RSA. Con la sottoscrizione del presente contratto l'Ospite e il Garante danno atto di aver ricevuto in occasione della presentazione della domanda di ingresso la Carta dei Servizi e il Regolamento della RSA e di averne preso visione. Danno quindi atto di essere sufficientemente informati in merito al servizio.

### Art. 6 - **Piani individuali di intervento**

1. Per ogni utente è predisposto, a cura dell'Ente ed entro una settimana dall'ammissione, un piano individuale d'intervento modellato sul programma assistenziale personalizzato.
2. Tale piano, predisposto dall'equipe e redatto per iscritto, è oggetto di condivisione con l'anziano ospite o con un referente dello stesso.
3. Esso è, inoltre, sottoposto a verifiche periodiche e ad eventuali aggiornamenti.

### Art. 7 - **Retta**

1. Quale corrispettivo delle prestazioni componenti il servizio l'ospite e il Garante si obbligano a pagare la retta giornaliera in vigore. Tale importo è convenuto in € ..... ( ..... /00) al giorno, da corrispondersi con cadenza mensile anticipata entro il decimo giorno del mese in corso, per il tramite di bonifici bancari a mezzo delle seguenti coordinate: .....

Nei casi in cui il Comune di provenienza dell'ospite compartecipi al pagamento della retta, ovvero assuma l'intero onere della stessa, l'Ente può richiedere copia del provvedimento autorizzativo e quindi inviare direttamente al comune gli importi a carico. Di tale evenienza l'Ente terrà particolarmente conto nei casi in cui il comune disponga il ricovero di un ospite per mezzo di propri provvedimenti.

### Art. 8 - **Variazioni della retta**

L'Ente si riserva di rideterminare l'importo della retta. L'eventuale variazione verrà applicata previa comunicazione con congruo anticipo. Durante il tempo di preavviso l'Ospite e/o il Garante potranno dichiarare se accettano la nuova retta ovvero se optano per le dimissioni.

### Art. 9 - **Modificazioni**

In caso di aggravamento o miglioramento delle condizioni psicofisiche dell'ospite e previa valutazione dell'equipe multidisciplinare con conseguente modificazione del Sosia, il presente Contratto sarà aggiornato per la parte economica in base alle quote corrispondenti al livello di fragilità dell'ospite come precisato nella Carta dei Servizi. In tal caso sarà predisposto apposito atto aggiuntivo che entrerà a far parte del presente contratto.

### Art. 10 - **Durata del contratto**

1. Il presente Contratto ha decorrenza dal ..... ed ha durata fino alle dimissioni dell'ospite dalla RSA.

### Art. 11 - **Causa di dimissione**

Costituiscono causa di dimissione dell'Ospite e risoluzione contrattuale:



- 11.1 la comunicazione di disdetta fatta da una delle parti per iscritto;
- 11.2 il mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive;
- 11.3 la mancata accettazione da parte dell'Ospite o del Garante dell'eventuale variazione delle rette nei termini previsti dall' Art. 8

Si precisa che la dimissione a causa del mancato pagamento della retta per due mensilità successive, potrà avvenire dopo che l'Ente avrà adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti e si sia attivato affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune di residenza dell'ospite e dall'ASL.

**Art. 12 - Divieto di cessione**

- 1. L'Ente non potrà, a nessun titolo, cedere in tutto o in parte il contratto, né farlo eseguire da altri, neppure per mezzo di procuratore.
- 2. Nel caso di contravvenzione a tale divieto, la cessione si intenderà nulla e perciò senza alcun effetto nei rapporti con l'ospite, il quale, anzi, avrà il diritto di ritenere risolto il contratto medesimo con il risarcimento di ogni eventuale danno.

**Art. 13 - Coperture assicurative**

- 1. L'Ente risponde direttamente di danni cagionati agli ospiti dalle persone adibite ai servizi, provocati nell'esecuzione dei servizi stessi.
- 2. L'Ente, a tal fine, deve provvedere alla stipula di un'adeguata copertura assicurativa, sia per la responsabilità civile contro terzi, sia per l'incendio degli immobili e di quanto in essi contenuto.

**Art. 14 - Regime fiscale**

- 1. Il presente Contratto, redatto in duplice originale, è soggetta a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 5, comma 2, del DPR 26 aprile 1986, n. 131.
- 2. Le spese di bollo e di registrazione sono a carico dell'Ente.

**Art. 15. - Foro convenzionale**

Eventuali controversie discendenti dall'interpretazione, esecuzione od applicazione del presente contratto, saranno devolute alla competenza esclusiva e non alternativa del foro di Vigevano;

**Art. 16 - Trattamento dati personali**

L'Ente direttamente e tramite il proprio personale, assicura il rispetto dei dati personali e sensibili degli ospiti della RSA, come stabilito dal "Codice in materia di protezione dei dati personali" approvato con Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. Le parti si danno reciproco consenso al trattamento dei dati in conformità al disposto di cui al citato decreto legislativo limitatamente ed ai fini dell'esecuzione del contratto.

**Art. 17 - Varie**

Il contratto costituisce espressione integrale dell'accordo intervenuto tra le parti e sostituisce qualsiasi precedente intesa verbale o scritta.

Sannazzaro de' Burgondi (Pv) li, .....

**Il Legale Rappresentante dell'Ente**

**L'Ospite o il Garante**

.....

Le parti ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 c.c., approvato ed accettano espressamente le clausole di cui ai punti: Art. 4 Oneri a carico dell'ospite; Art. 8 Variazione della retta; Art. 9 Modificazioni; Art. 11 Causa di dimissione; Art. 15 Foro convenzionale.

**Il Legale Rappresentante dell'Ente**

**L'Ospite o il Garante**

.....

.....