

# CARTA dei SERVIZI

## RSA

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale il Consiglio di Amministrazione, la Direzione e gli Operatori della Fondazione assumono l'impegno nei confronti dell'Ospite, dei familiari e delle Istituzioni al fine di migliorare continuamente il servizio offerto.

La Carta dei Servizi vuole fornire una corretta informazione sui servizi erogati dalla Fondazione e, nel contempo, rappresentare un valido strumento di controllo per l'Ospite che vede così garantiti i principi di equità, imparzialità, efficienza e, soprattutto, di partecipazione attiva.

### INDICE

|                                                               |         |
|---------------------------------------------------------------|---------|
| <b><u>MISSION della FONDAZIONE</u></b>                        | pag. 02 |
| - Consiglio di Amministrazione CDA                            | pag. 03 |
| - Organigramma                                                | pag. 03 |
| - Tutela dell'Ospite                                          | pag. 03 |
| - Carta dei Diritti della Persona Anziana                     | pag. 04 |
| - Ufficio Pubblica Tutela                                     | pag. 06 |
| <b><u>INFORMAZIONI GENERALI SULLA RSA</u></b>                 | pag. 07 |
| - Struttura e organizzazione                                  | pag. 07 |
| - Nucleo Alzheimer                                            | pag. 07 |
| - Ricovero temporaneo                                         | pag. 07 |
| - Servizi domiciliari                                         | pag. 07 |
| - RSA Aperta                                                  | pag. 07 |
| - Assistenza Domiciliare Alzheimer (A.D.A.)                   | pag. 07 |
| - Interventi domiciliari per persone in lista d'attesa (IDeA) | pag. 08 |
| - Modalità di ammissione e accoglienza                        | pag. 08 |
| - Regolamento di accesso alla RSA                             | pag. 09 |
| - Rette di degenza                                            | pag. 13 |
| - Prospetto tariffe anno 2016                                 | pag. 13 |
| - Certificazione delle rette ai fini fiscali                  | pag. 13 |
| - Corredo consigliato e oggetti personali                     | pag. 14 |
| - Permessi di uscita                                          | pag. 14 |
| - Dimissioni e procedure a seguito di decesso                 | pag. 14 |
| - Orario di visita                                            | pag. 14 |
| - Telefono                                                    | pag. 14 |
| - Orario Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)              | pag. 14 |
| - Modalità rilascio copie documenti                           | pag. 14 |
| <b><u>I SERVIZI DELLA RSA</u></b>                             | pag. 15 |
| - Standard di qualità strutturali e gestionali                | pag. 15 |
| - Sistema di gestione della qualità                           | pag. 16 |
| - Personale                                                   | pag. 16 |
| - P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzata)                  | pag. 16 |
| - Giornata tipo per l'Ospite                                  | pag. 16 |
| - Servizio Assistenziale                                      | pag. 16 |
| - Servizio Medico                                             | pag. 17 |
| - Servizio di Pronto Reperibilità                             | pag. 17 |
| - Consulenza specialistica fisiologica                        | pag. 17 |
| - Consulenza specialistica neurologica                        | pag. 17 |
| - Servizio Infermieristico                                    | pag. 17 |
| - Servizio Riabilitativo                                      | pag. 17 |
| - Servizio Animativo                                          | pag. 17 |
| - Servizio Sociale                                            | pag. 17 |
| - Servizio Psicologico                                        | pag. 18 |
| - Servizio di Psicomotricità                                  | pag. 18 |
| - Multisensorialità e Cura                                    | pag. 18 |

|                                                   |         |
|---------------------------------------------------|---------|
| - Assistenza Religiosa                            | pag. 18 |
| - Servizio di Ristorazione                        | pag. 18 |
| - Servizio Parrucchiere e Pedicure                | pag. 19 |
| - Servizio lavanderia e guardaroba                | pag. 19 |
| - Servizio di trasporto e accompagnamento         | pag. 19 |
| - Servizio economico-amministrativo               | pag. 19 |
| - Servizio di pulizia e manutenzione              | pag. 19 |
| - Volontariato                                    | pag. 19 |
| - Altri servizi                                   | pag. 19 |
| - Codice Etico Comportamentale                    | pag. 20 |
| - Customer Satisfaction e Valutazione dei Servizi | pag. 27 |
| - Ubicazione e trasporti                          | pag. 29 |
| - Contatti                                        | pag. 29 |

## **- MISSION della FONDAZIONE -**

La Fondazione "Centro di Accoglienza per Anziani - ONLUS" (DGR Regione Lombardia 7/15461 del 5.12.2003) gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale, oltre che un Centro Diurno Integrato, entrambi accreditati dalla Regione Lombardia.

La Fondazione, ex IPAB nata per volontà del Comune di Lonate Pozzolo e della Parrocchia di S. Ambrogio, non ha scopo di lucro e opera esclusivamente per fini di solidarietà sociale, svolgendo la propria attività nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria a favore di persone anziane e a favore di persone con disabilità; ha per scopo di provvedere all'assistenza, alla tutela e al recupero di persone anziane e, in via subordinata, di altre situazioni di disagio che si manifestassero sul territorio.

La Fondazione indirizza prioritariamente i propri interventi verso i residenti nel Comune di Lonate Pozzolo (e i cittadini lonatesi delocalizzati, entro 5 anni dal cambio di residenza), ma partecipa allo sviluppo della rete dei servizi in collaborazione con le altre istituzioni socio-sanitarie zonali; da qualche anno l'attenzione e l'impegno si sono allargati anche ad altri servizi per i cittadini "fragili", favorendo l'accesso decentrato agli sportelli delle ASST della Valle Olona (ex Aziende Ospedaliere) e del ATS dell'Insubria (ex Distretto Socio-Sanitario di Somma Lombardo) e si propone di sviluppare sempre di più l'apertura alla domiciliarità.

La RSA accoglie Ospiti non autosufficienti.

Nell'osservanza della vigente normativa, garantisce assistenza sanitaria continuativa, servizi socio-assistenziali mirati alla cura dell'Ospite e allo stimolo delle capacità e della socializzazione, servizi di tipo alberghiero, con particolare attenzione alla cura del settore ristorazione.

Operatori altamente qualificati garantiscono giornalmente l'erogazione di servizi e prestazioni per far fronte ai bisogni di ogni singolo Ospite, in un contesto ambientale umanizzato e familiare.

La Fondazione ha deliberato, nel rispetto e nell'osservanza della vigente normativa in tema di assistenza, di adottare un proprio sistema di gestione per la qualità, coerente con le normative di riferimento, investendo nel miglioramento continuo dei servizi e nella piena soddisfazione dei bisogni e delle aspettative dei propri Ospiti.

Pertanto si impegna a:

- garantire all'Ospite informazione, continuità dei servizi ed elevati standards di assistenza nell'ottica del pieno soddisfacimento dei bisogni primari e secondari;
- rispettare abitudini e ritmi del singolo conformando i diversi servizi alle esigenze e alle attitudini degli Ospiti, mirando a creare un contesto ambientale umanizzato;
- stimolare le capacità residue e la socializzazione favorendo momenti di incontro, laboratori, iniziative ricreative e culturali;
- valorizzare le risorse umane, riconoscendo loro un ruolo essenziale a garanzia dei servizi erogati; implementare corsi di formazione e di inserimento, di aggiornamento e riqualificazione in una visione dinamica ed evolutiva del lavoro sociale;
- incentivare l'approccio globale e la collaborazione attiva tra le diverse funzioni in un contesto di lavoro d'équipe che si concretizza attraverso incontri periodici di analisi e confronto, dove restano soggetto centrale l'anziano Ospite e i suoi bisogni;
- investire nel miglioramento continuo di tutti i servizi e assicurare la piena rispondenza ai bisogni degli Ospiti;
- garantire la qualità delle forniture attraverso un'attenta selezione dei fornitori che privilegi la professionalità, la competenza e la capacità di rispettare i requisiti previsti;
- promuovere l'apertura e il confronto con il territorio e un'attiva collaborazione con Enti e associazioni diverse, con il fine di costituire reti di solidarietà che consentano la realizzazione di sinergie.

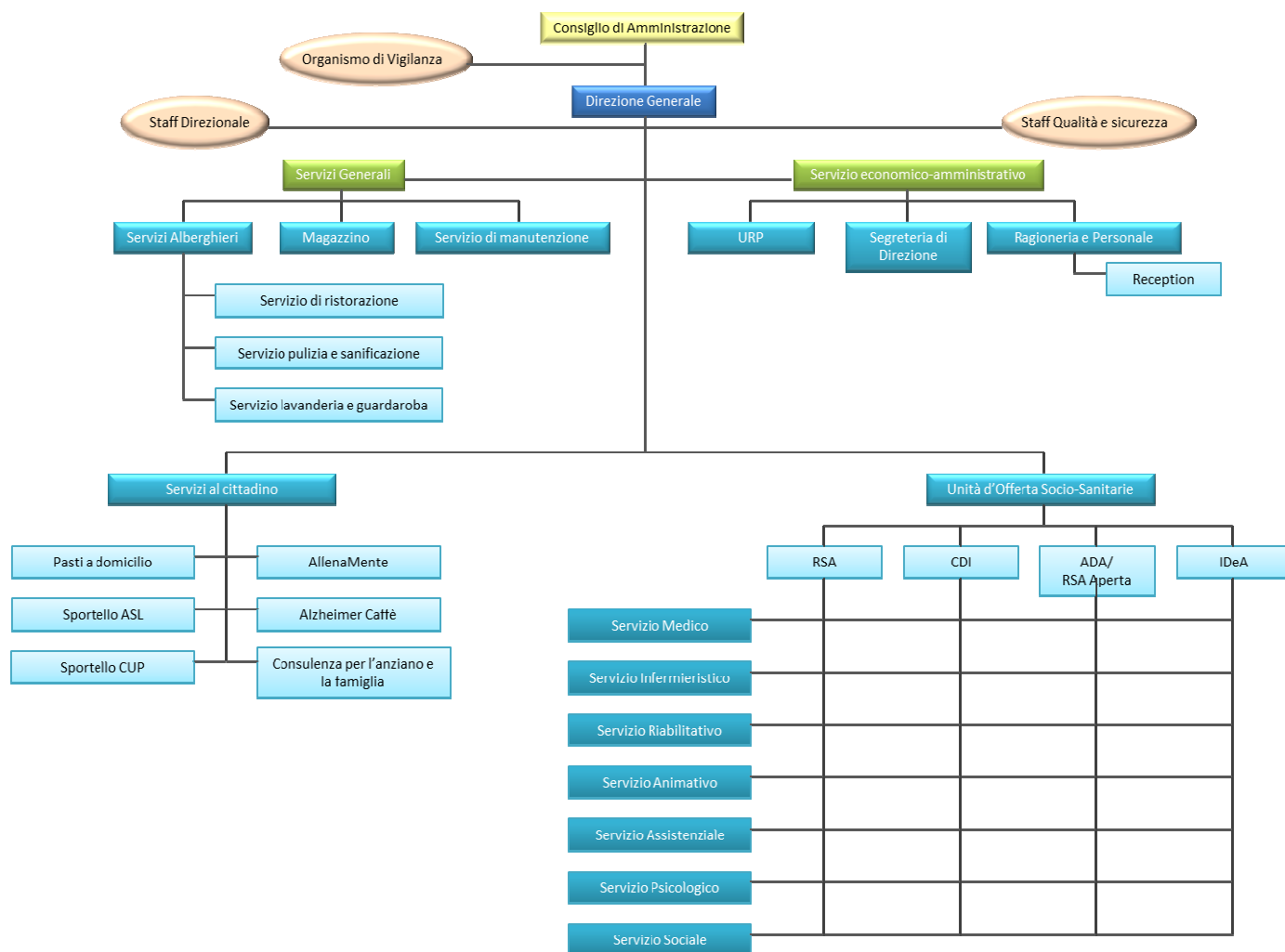
Il raggiungimento degli obiettivi e il rispetto degli indirizzi definiti dalla Fondazione è valutato periodicamente in occasione del Riesame della Direzione dove vengono analizzati i risultati e gli indicatori di efficacia, efficienza e soddisfazione e di conseguenza decise le azioni di miglioramento.

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (CDA)

La Fondazione è gestita da un Consiglio di Amministrazione (CDA) che indirizza, programma e controlla i risultati raggiunti. Il CDA nomina il Presidente, il Vice Presidente e il Direttore Generale. Responsabile della struttura e suo rappresentante legale è il Presidente del CDA.

## ORGANIGRAMMA

L'organigramma è una tecnica di rappresentazione grafica dell'organizzazione. L'organigramma è la rappresentazione grafica della struttura organizzativa dell'ente, il cui obiettivo è quello di dare sintetica evidenza di tutte le componenti (unità organizzative) e di aggiornare le modifiche che via via vengono operate nella logica del riordino.



## TUTELA DELL'OSPITE

I servizi prestati presso la Fondazione si muovono nel pieno rispetto dei principi fondamentali della *“Carta dei diritti della persona anziana”*

Al momento dell'ingresso viene data informazione ai familiari, come da indicazione regionale, dell'istituto dell'Amministrazione di Sostegno. L'Assistente Sociale della Fondazione è a disposizione degli Ospiti e dei famigliari che volessero maggiori informazioni, o un aiuto, per la preparazione del ricorso alla nomina di un Amministratore di Sostegno.



## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(estratto da D.G.R. 7435/01)

### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata e 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 e 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 nella vita sociale, civile e culturale nella 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 o altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- ✎ Agenzie di formazione 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'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

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

- ✎ Il principio "di libertà", 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 richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

- ✎ Il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite ai degenti.

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 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 del nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento e al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

| <b>La persona ha il diritto</b>                                                                                          | <b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.                                                        | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica. |
| Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti. | Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.      |
| Di conservare le proprie modalità di condotta sociale,                                                                   | Di rispettare le modalità di condotta della persona                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.</i>                                 | <i>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 della 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>                                                                                                                                   |
| <i>Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</i>                                                                                    | <i>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 e opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto di ricovero in una struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.</i> |
| <i>Di vivere con chi desidera.</i>                                                                                                                                                         | <i>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</i>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <i>Di avere una vita di relazione.</i>                                                                                                                                                     | <i>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.</i>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <i>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</i>                                                                    | <i>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.</i>                                                                                                                                                                                            |
| <i>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</i>                                                                                                                | <i>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <i>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 del propria autonomia e autosufficienza.</i> | <i>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.</i>                                                                                                                                                                      |

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

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione di diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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



Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Insubria

## **UFFICIO PUBBLICA TUTELA**

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è un ufficio autonomo ed indipendente istituito dalla Regione Lombardia, con dgr n.10884 del 23 dicembre 2009, viene definito come lo strumento di tutela delle persone che intendono usufruire delle prestazioni erogate dai Servizi Sanitari pubblici e delle Strutture sanitarie private e sociosanitarie accreditate. L'UPT interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti previsti dalla legislazione nazionale e regionale verificando, inoltre, che siano rispettate le condizioni stabilite nelle Carte di Servizi.

A tale scopo l'UPT:

- verifica lo stato di attuazione e diffusione delle Carte dei Servizi;
- compie controlli sui servizi e sulle prestazioni erogate per gli aspetti riguardanti l'informazione e l'umanizzazione delle prestazioni;

è in stretto collegamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della ATS e l'Ufficio di Protezione Giuridica.

**Tutti i cittadini possono inoltrare reclami per segnalare disservizi, criticità o limitazioni nella fruizione delle prestazioni di competenza di ATS e delle Strutture accreditate con il SSR.**

Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela

**Dott. Luigi Pugliese**

Coadiuvato dalla Assistente Sociale Dott.ssa Anna Viero

**L'Ufficio di Pubblica Tutela ha sede**

**in via Ottorino Rossi n. 9 - Varese**

**(Padiglione Golgi, piano terra )**

per richiederne l'intervento e/o un incontro con il Responsabile si può

lasciare un **messaggio alla segreteria telefonica**

**n. 0332/277 544**

o inviare un fax al n. 0332/277 580

o e-mail: [\*\*pubblicatutela@asl.varese.it\*\*](mailto:pubblicatutela@asl.varese.it)



## **-INFORMAZIONI GENERALI SULLA RSA-**

### **STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE**

La Fondazione dispone di camere a uno o due letti, dislocate in 5 nuclei, tre dei quali con impianto ossigeno centralizzato, tutti con aria condizionata. Ogni camera è dotata di bagni attrezzati per disabili e di letti elettrici. L'arredamento semplice e funzionale lascia spazio alla personalizzazione, nel rispetto dei gusti di ogni Ospite. I pasti vengono somministrati nella sala pranzo di ogni nucleo. Gli Ospiti trascorrono gran parte della giornata nel proprio nucleo, con momenti di animazione di gruppo nel salone principale o in sala animazione; sono a disposizione comodi divanetti e poltrone ergonomiche. La Fondazione dispone anche di due palestre per la fisioterapia, dotate di attrezzature (parallele, lettini, cyclettes...) e di apparecchiature per la terapia individuale, oltre che di spazi adibiti al servizio psicomotricità. E' a disposizione degli Ospiti anche un ampio cortile interno.

| Nuclei                                    | Posti letto                                 |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Blu - piano terra                         | 20 (10 camere da 2 p.l.)                    |
| Rosso - 1° piano                          | 23 (10 camere da 2 p.l. + 3 camere singole) |
| Verde - 2° piano                          | 20 (10 camere da 2 p.l.)                    |
| Giallo - 1° piano                         | 19 (9 camere da 2 p.l. + 1 camera singola)  |
| Arancio - 1° piano                        | 18 (9 camere da 2 p.l.)                     |
| Azzurro - piano terra<br>NUCLEO ALZHEIMER | 14 (7 camere da 2 p.l.)                     |

#### **NUCLEO ALZHEIMER**

La Fondazione dispone inoltre al piano terra della struttura di n. 14 posti letto residenziali, con giardino annesso, che costituiscono il nucleo Alzheimer "Azzurro" dedicato a persone con gravi problematiche comportamentali legate all'Alzheimer. All'interno del nucleo vengono realizzate attività specifiche di animazione, psicomotricità e psicologia. Il Personale partecipa a specifica formazione continua.

#### **RICOVERO TEMPORANEO**

La Fondazione offre la possibilità di usufruire di ricoveri temporanei di sollievo.

#### **SERVIZI DOMICILIARI**

L'Assistente Sociale è a disposizione dei famigliari che volessero maggiori informazioni, o un aiuto, per l'accesso ai servizi domiciliari che la Fondazione offre e di cui segue descrizione:

##### **RSA APERTA**

Rsa Aperta prevede interventi di natura sociosanitaria erogabili o presso la RSA, in una logica di multiservizi, o al domicilio, tramite prestazioni mirate a garantire la possibilità di rimanere nel proprio contesto di vita, in un'ottica di mantenimento e miglioramento del benessere.

Destinatari e relativi requisiti di accesso alla misura:

- persone non autosufficienti che abbiano compiuto i 75 anni di età;
- persone affette da malattia di Alzheimer o da altra forma di demenza o da patologie di natura psicogeriatrica certificata da struttura pubblica o privata accreditata e caratterizzate da una documentata situazione di fragilità nella rete di supporto familiare e sociale;
- residenza in Regione Lombardia.

**Accesso:** avviene a seguito di valutazione multidimensionale del bisogno da parte dell'ATS dell'Insubria (ex ASL di Varese).

**Voucher:** è prevista l'erogazione di 3 voucher alla struttura scelta a seconda dei profili assistenziali corrispondenti:

- voucher € 350 = prestazioni, anche di lunga durata, ma tendenzialmente legate all'intervento di singoli professionisti (ASA, OSS, animatore/educatore, ecc.);
- voucher € 500 = prestazioni a maggiore integrazione professionale e/o interventi previsti a seguito di una valutazione multiprofessionale;
- voucher € 700 = prestazioni a carattere continuativo o di lunga durata e a diverso mix professionale a maggiore intensità assistenziale con necessità di maggiore integrazione con altri servizi sociali e sociosanitari.

Per tutti i profili si prevede la presenza di un care manager della struttura che accompagna la persona e la famiglia con l'obiettivo di informarli, orientarli e tenere i contatti con la rete sociale e sociosanitaria.

Le prestazioni possono essere variamente combinate ed erogate nell'arco temporale previsto dal Progetto individuale, in base ai bisogni della famiglia e della persona.

### **Assistenza Domiciliare Alzheimer (A.D.A.)**

La Fondazione propone anche il servizio A.D.A. a favore di persone affette da demenze, ed in particolare affette dalla malattia di Alzheimer ad integrazione o sostituzione del servizio RSA Aperta, con tariffe deliberate dal Consiglio di Amministrazione.

Il servizio A.D.A., tramite interventi professionali adeguati, ha lo scopo di mantenere presso il proprio domicilio la persona con problemi di demenza e di sostenere il caregiver nel suo importante compito di assistenza, fornendogli strumenti per affrontare i problemi comportamentali tipici della demenza e garantendogli momenti di sollievo, di recupero di spazi personali perduti e ore di autonomia dimenticate.

### **Interventi domiciliari per persone in lista d'attesa (IDeA)**

Destinato a Persone non autosufficienti, affette da pluripatologie in lista d'attesa per l'accoglienza in RSA o CDI. L'intervento viene svolto da personale esperto e formato dalla Fondazione. Ha lo scopo di sostenere il caregiver nel suo importante compito di assistenza, fornendogli strumenti e momenti di sollievo.

## **MODALITA' DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA**

### **DOMANDA e CONTRATTO D'INGRESSO**

I moduli da compilare per l'ammissione sono a disposizione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP); devono essere consegnati alla Fondazione con allegata la certificazione amministrativa e medica completa degli esami previsti. Le domande valutate idonee dal Direttore Sanitario, o in sua assenza dal personale medico, vengono inserite nella graduatoria di riferimento, stilata sulla base della data di presentazione e costantemente aggiornata.

E' cura del Direttore Sanitario, sulla base della documentazione medica ricevuta ed eventuale incontro di valutazione con l'aspirante Ospite e i suoi familiari, individuare la soluzione di accoglienza e assistenza più idonea all'interessato, in particolare l'inserimento nel nucleo Alzheimer.

Hanno precedenza gli aspiranti Ospiti residenti nel Comune di Lonate Pozzolo e i cittadini lonatesi delocalizzati, entro 5 anni dal cambio di residenza, gli Ospiti del Centro Diurno Integrato della Fondazione e i dipendenti delle aziende associate all'Unione degli Industriali della Provincia di Varese che aderiscono al progetto VareseWelfare.

L'ingresso in RSA viene determinato dal Presidente o suo delegato.

Perché l'accoglienza diventi operativa è richiesto che l'interessato e/o la persona di riferimento sottoscrivano il Contratto d'ingresso per il corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, l'impegno al pagamento degli oneri di ingresso e permanenza e al rispetto delle norme di cui al vigente Regolamento.

### **ACCOGLIENZA**

Al momento dell'ammissione il Direttore Sanitario, il Direttore Generale e il Coordinatore sottopongono il nuovo Ospite a una valutazione multidimensionale per valutarne le condizioni sanitarie, fisiche e sociali. Questa fase costituisce il primo momento di contatto con l'Ospite e di conoscenza delle sue esigenze: vengono redatti il fascicolo sanitario, il fascicolo infermieristico, sociale e socio-assistenziale, che saranno successivamente oggetto di completamento e di aggiornamento nel corso del monitoraggio periodico dell'Ospite (P.A.I. specificato ai paragrafi seguenti).

Nei primi giorni dall'ingresso, l'Ospite viene sottoposto ad una visita dal Fisiatra e dai Fisioterapisti che, sulla base di test funzionali e di una accurata analisi, ne valutano il grado di dipendenza e di orientamento, registrando i rilievi sul fascicolo fisioterapico.

L'Animatore/Educatore, tramite colloquio, rileva le attitudini, gli interessi, le abitudini, le capacità e gli hobbies, registrandoli sul fascicolo animazione.

Sulla base delle osservazioni riportate dalle diverse figure professionali, registrate nelle schede di monitoraggio, e dei rilievi emersi dalle visite effettuate nei primi 7 giorni circa, vengono definiti gli obiettivi e le priorità di intervento e viene redatto il P.A.I. dell'Ospite.

Ai sensi dell'Art.8 Comma 3 della Legge Regionale n. 3/2008 *"Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale"* la Fondazione comunica al Comune di provenienza dell'Ospite il suo ingresso in RSA e coloro che si sono assunti l'impegno al pagamento della retta mensile.

Per quel che concerne in dettaglio le modalità di ammissione, accoglienza e dimissioni si legga il *"Regolamento di accesso alla RSA"*





# REGOLAMENTO DI ACCESSO ALLA RSA

## TITOLO I: AMMISSIONI E DIMISSIONI DEGLI OSPITI

### Art. 1 - Tipologia dell'utenza

La Fondazione "Centro di Accoglienza per Anziani - ONLUS" opera esclusivamente per fini di solidarietà sociale, svolgendo la propria attività nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria a favore di persone anziane e a favore di persone con disabilità e non ha scopo di lucro.

Presso la RSA della Fondazione possono essere accolte persone di ambo i sessi, in condizione di totale o parziale non autosufficienza, di norma con più di 65 anni, con precedenza ai residenti nel Comune di Lonate Pozzolo e ai cittadini lonatesi delocalizzati, entro 5 anni dal cambio di residenza, e agli Ospiti del CDI della Fondazione e i dipendenti delle aziende associate all'Unione degli Industriali della Provincia di Varese che aderiscono al progetto VareseWelfare.

### Art. 2 - Domanda di ammissione

La domanda di ammissione, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), deve essere compilata in tutte le sue parti e sottoscritta dall'interessato e/o da almeno una persona di riferimento (da due persone se l'interessato non può firmare). Nelle situazioni in cui è presente il decreto di nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore o altro, è sufficiente apporre una sola firma da parte della persona designata dal Tribunale, allegando alla domanda di ammissione copia del decreto. Lo stesso dicasi nel caso in cui ci fosse una sola persona di riferimento e l'interessato non fosse in grado di firmare oppure nel caso l'aspirante Ospite, in grado di firmare, non avesse però alcun'altra persona tenuta a occuparsene.

Alla domanda deve essere allegato:

- certificazione medica da compilarsi a cura del medico curante;
- documentazione sanitaria aggiuntiva richiesta;
- documentazione amministrativa richiesta;
- assenso dell'interessato o della persona di riferimento per il trattamento dei dati.

### Art. 3 - Accettazione delle domande

Non possono essere accettate domande incomplete rispetto alla documentazione e prive delle firme richieste.

Il Direttore Sanitario, in assenza il medico di struttura, valuta la certificazione medica ed esprime parere circa l'ammissibilità dell'accoglienza in RSA.

La domanda accolta è inserita nella graduatoria dei residenti a Lonate Pozzolo o in quella dei non residenti, stilata sulla base della data di presentazione e viene continuamente aggiornata e approvata dal Direttore Generale.

Godono di precedenza nell'ingresso le richieste di ospitalità da parte di:

- i cittadini di Lonate Pozzolo e cittadini lonatesi delocalizzati entro 5 anni dal cambio di residenza;
- gli Ospiti del CDI (Centro Diurno Integrato) della Fondazione;
- i dipendenti delle aziende associate all'Unione degli Industriali della Provincia di Varese che aderiscono al progetto VareseWelfare.

Le richieste dei residenti in altri Comuni della Regione Lombardia inseriti in graduatoria possono essere accolte dopo che è stata soddisfatta la richiesta di due cittadini di cui sopra oppure nel caso di carenza di domande da parte di questi.

Di norma non vengono accolte persone non residenti in Lombardia.

L'accettazione definitiva deve intendersi comunque subordinata alla rilevazione dell'idoneità dell'Ospite condotta presso la struttura dal Direttore Sanitario della Fondazione, tesa ad accertare che non sussistano cause di esclusione dal punto di vista medico, terapeutico e/o assistenziale.

Secondo le disponibilità della RSA, la Direzione si impegna a mettere a disposizione un posto letto libero in una camera a 1 o 2 posti. Successivamente sarà facoltà del Direttore Sanitario prescrivere variazioni del posto letto (es. nucleo o camera) in base alle mutate necessità dell'Ospite stesso o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione della RSA.

### Art. 4 - Contratto d'ingresso

L'ingresso in RSA viene determinato dal Presidente o suo delegato.

Perché l'accoglienza diventi operativa è richiesto che l'interessato e/o la persona di riferimento sottoscrivano il Contratto d'ingresso per il corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali dell'Ospite, l'impegno al pagamento degli oneri di ingresso e permanenza ( artt. 9 e 10 segg.) e al rispetto delle norme di cui al presente Regolamento.

Sarà cura del/dei sottoscrittore/i provvedere con puntualità ad aggiornare, in caso di variazione, sia l'anagrafica dell'Ospite (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari, situazioni pensionistiche, stato di riconoscimento dell'invalidità civile ecc...); in caso di ritardi od omissioni, graveranno sul/sui sottoscrittore/i le spese e gli eventuali danni.

Ogni modifica di domicilio/dati, per essere valida dovrà essere comunicata per iscritto al domicilio dell'altra parte tramite lettera raccomandata.

L'Ospite si obbliga a sottostare ad un periodo di prova di trenta giorni per verificare la compatibilità reciproca ed il suo possesso delle caratteristiche e delle condizioni di bisogno previste per il tipo di unità d'offerta richiesto. Durante questo periodo ognuna delle parti può recedere dal Contratto senza obbligo di fornire spiegazioni. L'Ente si riserva ogni decisione circa eventuali dimissioni anche dopo un periodo di prova favorevole, per motivi la cui gravità è stabilita dalla stessa Fondazione (succ.vo art. 14), tra i quali anche quello del mancato rispetto degli obblighi economici di cui all'art.9;

#### **Art. 5 - Lista di attesa**

La graduatoria delle domande è articolata in una lista d'attesa dei cittadini residenti in Lonate Pozzolo (e cittadini lonatesi delocalizzati entro 5 anni dal cambio di residenza e dipendenti delle aziende associate all'Unione degli Industriali della Provincia di Varese che aderiscono al progetto VareseWelfare) e in una lista d'attesa dei non residenti, suddivisi in maschi e femmine, stabilita sulla base dei criteri indicati al precedente art. 3.

In caso di rinuncia temporanea o definitiva all'ingresso, l'interessato o la persona di riferimento, dovrà sottoscrivere e presentare tempestivamente all'URP dichiarazione scritta in cui si formalizza la rinuncia.

In caso di rinuncia temporanea la domanda non verrà considerata fino a che l'interessato o la persona di riferimento non abbia fatto richiesta scritta di riattivazione.

Ricevuta rinuncia definitiva, la domanda viene eliminata dalla vigente lista d'attesa.

L'interessato e/o persona di riferimento può, tramite richiesta scritta, conoscere la posizione, nella graduatoria di riferimento, della domanda di ammissione RSA presentata.

La domanda ha validità annuale: trascorso tale termine dovrà essere rinnovata allegando la certificazione medica aggiornata. Nulla ricevendo, la domanda verrà automaticamente tolta dalla graduatoria di riferimento.

#### **Art. 6 - Ingresso posticipato**

L'interessato e/o la persona di riferimento, che chiedesse di posticipare l'ingresso in RSA rispetto alla data fissata dal Direttore Generale, è tenuto a sottoscrivere un impegno alla prenotazione e a versare una quota pari alla retta giornaliera in vigore dal giorno fissato per l'ingresso e fino a data concordata con il Direttore Generale, a garanzia del mantenimento del posto. Per i posti letto accreditati è tenuto altresì a versare una quota pari al contributo sanitario calcolato sulla base della classe SOSIA attribuita all'ingresso e tale quota sarà trattenuta al momento della restituzione della cauzione, di cui al successivo art. 10.

#### **Art. 7 - Ricoveri temporanei di sollievo**

Il ricovero temporaneo di sollievo di norma deve avere una durata minima di 30 giorni e massima di 60 giorni; il periodo di permanenza presso la Fondazione deve essere concordato con il Direttore Generale al momento della presentazione della domanda di ricovero.

A garanzia del mantenimento del posto, l'interessato e/o la persona di riferimento sono tenuti a versare anticipatamente una cauzione di importo diverso per 1 mese o oltre. La cauzione sarà interamente restituita se tutti i pagamenti risultano in regola al termine del soggiorno; in caso di mancato ricovero la cauzione sarà trattenuta dalla Fondazione.

Al momento dell'ingresso l'interessato e/o la persona di riferimento sottoscrivono altresì il "Contratto di ingresso" di cui al precedente art. 4 e sono tenuti a versare, in via anticipata, la retta per i primi 30 giorni di prenotazione/ricovero e un contributo fisso di assistenza, come stabilito dal Consiglio di Amministrazione. La retta per i successivi 30 giorni dovrà essere versata all'inizio del periodo di riferimento. Per l'ingresso posticipato si rinvia al precedente art. 6. Le dimissioni volontarie anticipate comportano comunque il pagamento della retta per l'intero mese, ancorché iniziato da un solo giorno e la trattenuta dell'intera cauzione. Per eventuali dimissioni disposte dalla Fondazione o decesso dell'Ospite la retta dovrà essere versata comprendendo il primo giorno successivo a quello della liberazione del letto. Saranno a carico della famiglia e/o della persona di riferimento, secondo le tariffe stabilite dal Consiglio di Amministrazione, i servizi post decesso (composizione della salma e uso della camera mortuaria).

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza presso l'Ospedale non è carico della RSA.

L'aggravamento delle condizioni di salute e dei bisogni sanitari e assistenziali dell'Ospite, che dovessero manifestarsi durante il ricovero in RSA, non impegnano la Fondazione, al termine del periodo di permanenza concordato, al passaggio in un letto di ricovero a tempo indeterminato.

La Fondazione, garantisce la continuità assistenziale, rilasciando all'Ospite all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, una relazione in cui sono evidenziate lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

### **TITOLO II : EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI e CORRISPETTIVI**

#### **Art. 8 - Servizi erogati**

La Fondazione "Centro di Accoglienza per Anziani - ONLUS" fornisce assistenza il più possibile adeguata ai bisogni dell'anziano, in particolare garantisce i seguenti servizi:

- Assistenza sanitaria;
- Attività socio-assistenziale;
- Fisioterapia e consulenza fisiatica;
- Servizio sociale
- Animazione;
- Psicomotricità;
- Consulenza psicologica;
- Assistenza religiosa;
- Ristorazione;
- Lavanderia;
- Parrucchiere - pedicure;
- Trasporto e accompagnamento.

Per una descrizione dettagliata dei servizi erogati si rimanda alla "Carta dei Servizi".

#### **Art. 9 - Retta di degenza**

La misura della retta giornaliera, se in variazione, è deliberata dal Consiglio di Amministrazione, in rapporto al costo delle prestazioni rese. Annualmente è previsto l'adeguamento automatico delle rette al costo della vita, mediante l'applicazione dell'indice ISTAT dei prezzi di consumo con arrotondamento ai cinquanta centesimi superiori. In caso di variazione la Fondazione provvederà ad informare gli obbligati mediante comunicazione scritta, almeno 20 (venti) giorni prima dell'applicazione la decorrenza dell'aumento delle rette non potrà essere retroattiva. Gli Obbligati, nel termine di giorni 7 (sette) avranno facoltà di recedere dal presente Contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire alla sede della Fondazione.

Il Contratto si intenderà risolto con l'uscita dalla struttura, a cura e a spese degli Obbligati entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della manifestazione di recesso.

Nel silenzio degli Obbligati, decorsi 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, il corrispettivo così come variato si intenderà accettato.

Le persone che si impegnano al pagamento della retta (i cui termini di pagamento vengono stabiliti annualmente dal Consiglio di Amministrazione) sono tenute a sottoscrivere, al momento dell'ingresso, un regolare Contratto di cui al precedente art. 4. E' richiesta la firma di chi si impegna in solido, oltre che la firma di chi si impegna al pagamento. Eventuali ulteriori deroghe a tale criterio, oltre a quanto previsto al precedente art. 2, saranno valutate dal Direttore Generale. Per gli Ospiti a carico totale o parziale di Comuni e di altri Enti pubblici, l'impegnativa di pagamento dovrà essere trasmessa direttamente da questi ultimi.

In caso di mancato pagamento gli Obbligati saranno soggetti di interessi moratori pari al tasso di interesse legale aumentato di 3 (tre) punti, oltre le maggiori spese.

Il mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive, senza motivazione comunicata al Direttore Generale e accettazione da parte dello stesso, comporterà la risoluzione del Contratto; per la tutela dell'Ospite in dimissione sarà dato congruo preavviso ai familiari, ai quali sarà dato altresì supporto per la ricerca di soluzioni alternative.

In caso di accoglienza nel corso del mese, la retta dovuta sarà contabilizzata sui giorni di effettiva presenza in RSA.

In caso di ricovero ospedaliero o uscita temporanea volontaria dell'Ospite, il posto letto può essere conservato, fermo restando il pagamento della retta nella misura del 100% fino al 15° giorno e del 70% a partire dal 16° giorno. Trascorsi 60 giorni di assenza e manifestandosi l'esigenza di posti letto, la Direzione può disporre per la dimissione dell'Ospite dalla Fondazione. In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza presso l'Ospedale non è a carico della RSA.

Per eventuali dimissioni disposte dalla Fondazione la retta dovrà essere versata comprendendo il primo giorno successivo a quello della liberazione del letto.

Per eventuale decesso dell'Ospite la retta dovrà essere versata comprendendo il giorno successivo dell'evento. Sarà a carico della famiglia e/o della persona di riferimento, secondo le tariffe stabilite dal Consiglio di Amministrazione, i servizi post decesso (composizione della salma e uso della camera mortuaria).

Le dimissioni volontarie dell'Ospite comportano comunque il pagamento della retta per l'intero mese, ancorché iniziato da un solo giorno.

Come da normativa vigente, per una eventuale richiesta di integrazione economica al pagamento della retta, assume gli obblighi il Comune nel quale l'Ospite ha la residenza prima del ricovero stabile in RSA. L'acquisizione della residenza anagrafica nel Comune sede della RSA, contestuale o successiva alla data del ricovero in Fondazione, non potrà in alcun caso costituire titolo per beneficiare della retta giornaliera prevista per i cittadini già residenti prima del ricovero.

La retta comprende le seguenti prestazioni:

- a) assistenza e ospitalità di tipo alberghiero in camera ammobiliata (fornitura e lavaggio di biancheria da letto, da bagno e fornitura di prodotti di igiene personale) e godimento dei normali servizi complementari (luce, riscaldamento, aria condizionata, ecc.);
- b) ristorazione (tre pasti, merende, idratazione) conforme alle esigenze dietetiche dell'Ospite definite dal Direttore Sanitario della Fondazione, secondo quantità/qualità previste dalla tabella dietetica e indicazione di una dietista;
- c) assistenza medica, assistenza infermieristica e fisiochinesiterapica;
- d) servizio sociale (consulenza specialistica da parte dell'assistente sociale)
- e) servizi di animazione e intrattenimento ricreativo degli Ospiti;
- f) presidi assorbenti (pannoloni, traverse...);
- g) medicinali;
- h) servizio di lavanderia indumenti Ospiti;
- i) trasporto, con presenza di familiari, per accertamenti sanitari presso ambulatori territoriali, con l'utilizzo dei veicoli della Fondazione (muniti di contrassegno nominativo dell'Ospite per il Parcheggio invalidi).

Sono escluse dalla retta e totalmente a carico dell'Ospite e/o persona di riferimento le spese per:

- a) esami, indagini radiologiche, protesi, cinti, occhiali, ecc.
- b) visite specialistiche ed interventi chirurgici
- c) i trasporti in ambulanza per visite e/o ricoveri ospedalieri
- d) in caso di accoglienza in posto letto non contrattualizzato i medicinali e i presidi assorbenti (pannoloni, traverse...) sono a carico dell'Ospite.

Su richiesta motivata dei familiari di Ospiti in condizioni di necessità e su conforme parere del Direttore Sanitario della Fondazione, del Direttore Generale, sentito il Presidente, può autorizzare una particolare assistenza infermieristica da parte di Personale non dipendente della Fondazione; resta inteso che la spesa è a totale carico della famiglia.

A richiesta degli Ospiti possono essere effettuati altri servizi o prestazioni, compatibili con le finalità della Fondazione e salvo rimborso dell'eventuale spesa da parte degli Ospiti medesimi.

#### **Art. 10 - Contributo fisso di assistenza e cauzione**

Al momento dell'ingresso a tempo indeterminato l'Ospite e/o qualsiasi Obbligato in solido (o l'Ente pubblico che emette l'impegnativa di pagamento) versa, nel caso di ricovero a tempo indeterminato, una quota a titolo di contributo fisso di assistenza deliberato dal Consiglio di Amministrazione e un "deposito cauzionale", a titolo di cauzione e garanzia del regolare pagamento dei corrispettivi a qualsiasi titolo dovuti, pari alla differenza tra retta mensile (su 30 giorni) e contributo di cui sopra.

Solo il deposito cauzionale verrà restituito entro un mese dal termine della permanenza dell'Ospite presso la struttura, salvo quanto previsto all'art. 6, a condizioni che non si siano verificate, durante il periodo di ricovero, mancanze in ordine a quanto dovuto alla Fondazione e/o eventuali danneggiamenti, imputabili all'Ospite, a proprietà della Fondazione stessa. In caso di inadempimento nel pagamento delle rette di degenza, sarà consentito alla Fondazione di trattenere, a scopo di garanzia, l'intero importo della cauzione versata, salvo il recupero delle maggiori somme dovute. Il deposito è infruttifero di interessi: con l'addebito dell'ultima retta di degenza si procederà a compensazione della stessa con il deposito cauzionale ed al calcolo delle eventuali somme a debito o credito.

#### **Art. 11 - Oggetti personali**

Ai sensi degli artt. 1783-1786 del Codice Civile la Fondazione risponde:

1. quando le cose dell'Ospite gli sono state consegnate in custodia;
2. quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c.

La Fondazione ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore; può rifiutarsi di riceverli soltanto se si tratti di oggetti pericolosi e che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della Fondazione, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. La Fondazione può esigere che la cosa consegnata sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato e controfirmata dall'Ospite/sottoscrittori. Per le cose ricevute in custodia verrà rilasciata ricevuta.

La Fondazione declina ogni responsabilità circa il furto o lo smarrimento di denaro, di indumenti, di ausili personali o di oggetti preziosi non lasciati in custodia.

Dopo il decesso o dimissioni dell'Ospite, gli oggetti lasciati in cassaforte verranno conservati dalla Fondazione per un anno. Trascorso tale periodo, se non reclamati, verranno eliminati.

#### **Art. 12 - Visite**

Le visite dei parenti e/o conoscenti sono consentite nel rispetto della vigente normativa regionale, nei giorni e orari stabiliti dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Ai fini di una corretta assistenza all'Ospite, si fa obbligo ai sigg.ri familiari e/o persone di riferimento di comunicare alla Direzione della Fondazione appuntamenti e visite in struttura con l'Ospite di medici specialisti e/o consulenti diversi. La Fondazione declina responsabilità derivanti da tali circostanze.

#### **Art. 13 - Volontariato**

La Fondazione "Centro di Accoglienza per Anziani - ONLUS" promuove la partecipazione e la presenza nella RSA di volontari singoli o associati al fine di supportare e favorire le attività ricreative e socializzanti.

### **TITOLO III: DIMISSIONI**

#### **Art. 14 - Dimissioni volontarie e inidoneità dell' Ospite**

Eventuali dimissioni dalla RSA, su richiesta dell'interessato e/o dei familiari o su proposta del Direttore Sanitario della Fondazione per sopraggiunta inidoneità dell'Ospite alla permanenza presso la Fondazione Centro di Accoglienza per Anziani, devono essere formalizzate con nota scritta indirizzata al Presidente della Fondazione. La Fondazione, garantisce la continuità assistenziale, rilasciando all'Ospite all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, una relazione in cui sono evidenziate lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

#### **Art. 15 - Decesso Ospiti**

In caso di decesso dell'Ospite, la scelta e il conferimento dell'incarico alle imprese funebri e le relative spese funerarie, secondo la normativa vigente, sono a carico delle persone fisiche o giuridiche obbligate a provvedere; relative informazioni e procedure vengono dettagliate nella "Carta dei Servizi".

In mancanza o assenza di obbligati, resta salvo il diritto di ritenzione della Fondazione su valori e proprietà in genere del defunto sino all'ammontare delle spese di cui sopra eventualmente sostenute e per altri debiti insoluti inerenti al rapporto di ospitalità."

Regolamento di accesso alla RSA\_v18- aggiornata a gennaio 2016



## RETTE DI DEGENZA

La retta mensile, da versare entro il 16 di ogni mese, comprende: assistenza e ospitalità di tipo alberghiero, servizio lavanderia, l'assistenza medica, l'assistenza infermieristica, interventi di assistenza all'Ospite (personale ausiliario), prestazioni di fisioterapia di gruppo e/o individuali, consulenza fisiatrica, consulenza neurologica, consulenza psicologica, assistenza religiosa, servizi sociali, interventi di animazione, psicomotricità, e sostegno alla famiglia (per il dettaglio si rimanda al "Regolamento per l'accesso in RSA" art.9).

Le prestazioni di parrucchiere e pedicure sono garantite, a pagamento, e previo appuntamento.

Le rette attuali sono:

### PROSPETTO TARIFFE - ANNO 2016

#### RICOVERO A TEMPO INDETERMINATO

|                                | Tariffa giornaliera | Cauzione   | Tariffa giornaliera con riduzione per i Lonatesi | Cauzione con riduzione per i Lonatesi |
|--------------------------------|---------------------|------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Camera Singola                 | € 78,50             | € 1.635,00 | € 72,50                                          | € 1.455,00                            |
| Camera Doppia                  | € 69,50             | € 1.365,00 | € 63,50                                          | € 1.185,00                            |
| Nucleo Alzheimer camera doppia | € 79,50             | € 1.665,00 | € 73,50                                          | € 1.485,00                            |

|                                |          |
|--------------------------------|----------|
| Contributo Fisso di assistenza | € 720,00 |
|--------------------------------|----------|

*"...La cauzione sarà interamente restituita, se tutti i pagamenti risultano in regola, al termine del servizio..." (art.10 Regolamento RSA).*

*Le rette devono essere versate entro il 16 del mese in corso.*

#### RICOVERO TEMPORANEO

|                                      | Tariffa giornaliera | Tariffa giornaliera con riduzione per i Lonatesi |
|--------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------|
| Camera Singola                       | € 82,50             | € 76,50                                          |
| Camera Doppia                        | € 77,50             | € 71,50                                          |
| Camera Singola Non Contrattualizzata | € 83,50             | € 77,50                                          |
| Camera Doppia Non Contrattualizzata  | € 78,50             | € 72,50                                          |

|                                                               |          |
|---------------------------------------------------------------|----------|
| Contributo Fisso                                              | € 105,00 |
| Cauzione per ricoveri di 1 mese (art.7 - Regolamento RSA)     | € 400,00 |
| Cauzione per ricoveri oltre il mese (art.7 - Regolamento RSA) | € 800,00 |

|                                                      |          |
|------------------------------------------------------|----------|
| Tariffa fissa post decesso (art.9 - Regolamento RSA) | € 150,00 |
|------------------------------------------------------|----------|

Sono previste agevolazioni per i residenti nel Comune di Lonate Pozzolo e per i cittadini lonatesi delocalizzati, entro 5 anni dal cambio di residenza.

Per maggiori dettagli sugli interventi erogati dalla RSA si rinvia al successivo capitolo di questa "Carta dei Servizi".

### CERTIFICAZIONE DELLE RETTE AI FINI FISCALI

Ogni anno, entro i termini previsti dalla legge, la Fondazione rilascia agli Ospite della RSA apposite certificazione delle rette versate ai fini fiscali.



## CORREDO CONSIGLIATO e OGGETTI PERSONALI

A ciascun Ospite, al momento dell'ingresso in struttura, è attribuito/consegnato un numero identificativo da apporre su ogni indumento personale, di cui al modulo "Indumenti e biancheria per gli Ospiti residenti in RSA".  
Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

## PERMESSI DI USCITA

Eventuali uscite, per poche ore, devono essere segnalate agli Infermieri in servizio. Se l'uscita si prolunga per tutto il giorno e per più giorni, deve essere segnalata almeno 2 giorni prima agli Infermieri. Il modulo di autorizzazione è ritirabile presso la reception della Fondazione e deve essere consegnato debitamente compilato e sottoscritto, al momento dell'uscita.

## DIMISSIONI E PROCEDURE A SEGUITO DI DECESSO

Per quel che concerne in dettaglio le dimissioni volontarie e inidoneità dell'Ospite si rinvia al: *"Regolamento di Accesso alla RSA"* art.14.

In caso di decesso dell'Ospite, secondo la Legge Regionale 18 novembre 2003 n. 22, i familiari o le persone giuridiche obbligate hanno diritto di scegliere liberamente l'impresa funebre nell'ambito dei soggetti autorizzati.

Il conferimento dell'incarico dovrà avvenire presso la sede dell'impresa funebre, esterna alla struttura, dandone successiva comunicazione alla Fondazione su apposito modulo presso l'URP.

Allo scopo, presso la reception della Fondazione potranno essere consultate, in caso di necessità, le rubriche telefoniche della zona.

L'URP rimane a disposizione per eventuali necessità o esposti/lamentele e per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri.

## ORARI DI VISITA

L'accesso per le visite agli Ospiti della RSA è possibile tutti i giorni con orario libero dalle 8.00 alle 20.00, nel rispetto della vigente normativa regionale. Per la fascia oraria dalle 20.00 alle 8.00, la presenza di parenti o visitatori è normata dal Regolamento.

L'orario consigliato, per le visite agli Ospiti, è dalle ore 10.00 alle 11.30 e dalle ore 15.00 alle 17.30.

## TELEFONO

E' possibile comunicare con gli Ospiti telefonando al numero 0331- 661811.

## ORARI UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

|                                                                                         |                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Lunedì - Mercoledì - Venerdì</b><br>Mattino 9.00 - 11.30<br>Pomeriggio 14.00 - 17.00 | <b>Martedì - Giovedì</b><br>Mattino 9.00 - 11.30<br>Pomeriggio CHIUSO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|

Si precisa che, previo appuntamento, è possibile fissare colloqui fuori dall'orario sopra riportato.

Su richiesta, è possibile effettuare visite guidate alla Fondazione, a cura del referente incaricato.

## MODALITA' RILASCIO COPIE DOCUMENTI

Per ottenere il rilascio di copie della documentazione socio-sanitaria e amministrativa occorre che l'Ospite inoltri richiesta scritta all'URP compilando apposito modulo.

L'URP provvederà a consegnare la documentazione richiesta entro 30 giorni dalla consegna del modulo.

### Richiesta da parte di soggetti diversi dall'interessato

Oltre al caso di soggetto munito di delega, si possono riscontrare le seguenti condizioni di seguito elencate.

#### a) Incapacità di intendere e di volere

In caso di paziente interdetto per grave infermità (art. 414 c.c.) o inabilitato per infermità di mente (art. 415 c.c.), il tutore/curatore, che producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato è legittimamente autorizzato a ricevere copia di cartella clinica.

#### b) Impossibilità a provvedere ai propri interessi

Se l'interessato si troverà nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, la richiesta può essere effettuata dall'Amministratore di Sostegno quando nominato (Legge n. 6 del 9.1.2004).

#### c) Familiari del defunto

Copia della documentazione sanitaria di un Ospite deceduto può essere richiesta dagli eredi legittimari dello stesso (art. 536 c.c. 1) e precisamente dal coniuge, dai figli legittimi, dai figli naturali, in mancanza dei predetti dagli ascendenti legittimi, nonché dagli eredi testamentari.

Al momento della richiesta l'istante dovrà presentare una dichiarazione sostitutiva di atto notorio attestante la qualità di legittimo erede e la relazione di parentela esistente con il defunto, secondo la seguente gerarchia:



|                                            |                                                                                     |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.<br>il coniuge e i figli                 | 2.<br>in loro mancanza i genitori                                                   |
| 3.<br>in mancanza dei suddetti, i fratelli | 4.<br>in mancanza di tutti costoro gli ascendenti ed i discendenti fino al 4° grado |

Di seguito viene riportato il tariffario per le copie fotostatiche:

- fotocopia formato A4 a facciata: da 1 a 9 copie Gratis  
> 10 copie € 0,10 cad. IVA inclusa (verrà rilasciata regolare fattura)
- fotocopia formato A3 a facciata: da 1 a 9 copie Gratis  
> 10 copie € 0,18 cad. IVA inclusa (verrà rilasciata regolare fattura)



## **- I SERVIZI DELLA RSA -**

### **STANDARD DI QUALITA' STRUTTURALI E GESTIONALI**

Nella progettazione e nell'erogazione degli interventi, la Fondazione si basa sugli standard strutturali e gestionali indicati da Regione Lombardia.

Per standard strutturali si intendono i requisiti minimi obbligatori con riferimento ai locali utilizzati come sede dei servizi (per brevità si rinvia alla normativa regionale).

Per standard gestionali si intendono sia i minuti standard di assistenza settimanale da garantire agli Ospiti come stabiliti dalla Regione Lombardia sia i rapporti numerici (minuti settimanali di assistenza per Ospite) proporzionali tra Ospiti e dotazioni di personale.

Sulla media annuale di 114 Ospiti il minutaggio, calcolato sulla somma delle ore lavorate da tutto il personale assistenziale e socio-sanitario, al 31.12.2015 risulta superiore al minimo richiesto ed è il seguente:

| <b>Minutaggio 2015 con media di n.100 Ospiti<br/>(nuclei blu-rosso-verde-giallo-arancio)</b> |                                         |                                                      |                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Figure professionali</b>                                                                  | <b>Minuti std per Ospite /settimana</b> | <b>Minuti settimana a Ospite anno 2015 effettivi</b> | <b>Minuti oltre standard per Ospite</b> |
| medici                                                                                       | 28,00                                   | 46,46                                                | 18,46                                   |
| fkt+PSM+PSI                                                                                  | 42,00                                   | 46,07                                                | 4,07                                    |
| infermiere                                                                                   | 140,00                                  | 191,39                                               | 51,39                                   |
| animatore                                                                                    | 17,00                                   | 26,59                                                | 9,59                                    |
| asa                                                                                          | 674,00                                  | 979,88                                               | 305,88                                  |
| <b>TOTALE</b>                                                                                | <b>901,00</b>                           | <b>1290,39</b>                                       | <b>389,39</b>                           |

| <b>Nucleo Alzheimer (azzurro) – Minutaggio 2015 con media di n.14 Ospiti</b> |                                                   |                                                      |                                         |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Figure professionali</b>                                                  | <b>Minuti std per Ospite Alzheimer /settimana</b> | <b>Minuti settimana a Ospite anno 2015 effettivi</b> | <b>Minuti oltre standard per Ospite</b> |
| medici                                                                       | 42,00                                             | 43,68                                                | 1,68                                    |
| fkt+PSM+PSI                                                                  | 58,00                                             | 78,17                                                | 20,17                                   |
| infermiere                                                                   | 194,00                                            | 198,33                                               | 4,33                                    |
| animatore                                                                    | 84,00                                             | 89,25                                                | 5,25                                    |
| asa                                                                          | 842,00                                            | 1422,40                                              | 580,40                                  |
| <b>TOTALE</b>                                                                | <b>1220,00</b>                                    | <b>1831,83</b>                                       | <b>611,83</b>                           |

## SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

Le attività sanitarie e assistenziali sono svolte secondo procedure e protocolli definiti dal Sistema Gestione per la Qualità ed i principi contenuti nel Codice Etico di cui al capitolo precedente.

Le procedure e i protocolli sono presenti in ogni nucleo della RSA, a disposizione del personale, al quale è periodicamente effettuata una formazione sugli stessi in occasioni di modifiche e/o integrazioni. Informazioni sulle procedure e i protocolli possono essere richieste al Direttore Sanitario e ai Coordinatori dell'Area infermieristica e assistenziale.

## PERSONALE

All'interno della Fondazione presta la propria attività lavorativa personale qualificato in regime di dipendenza, libera professione e appalto di servizi. Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento individuale, con foto, nome, cognome e qualifica.

Le diverse professionalità sono individuabili dal colore diverso della divisa.

## P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzata)

Per ogni Ospite della RSA viene redatto un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) a cura del Direttore Sanitario in base ai dati contenuti nel fascicolo socio-assistenziale, nel fascicolo animazione sociale, nel fascicolo sanitario, nel fascicolo infermieristico e nel fascicolo fisioterapico nella valutazione multidimensionale e alle valutazioni del personale nel corso della riunione d'équipe, costituita da: Direttore Sanitario, Coordinatore, Infermiere, Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.), Animatore/Educatore, Assistente Sociale, Fisioterapista, Psicologo e, nel caso, il consulente Psicomotricista.

Successivamente alla valutazione vengono definiti o rivisti gli obiettivi da perseguire, che possono riguardare uno o più bisogni a seconda della situazione dell'Ospite e delle risorse a disposizione, le modalità di intervento e si definisce chi deve intervenire in modo specifico.

Il P.A.I. riporta i dati identificativi dell'Ospite e raccoglie le seguenti informazioni:

- analisi della situazione (quadro clinico, valutazione multidimensionale, problemi/bisogni assistenziali e riabilitativi, stato cognitivo e condizione socio-affettiva)
- progetto individuale (ogni figura professionale coinvolta individua un obiettivo specifico, interventi e risultato atteso)
- verifica (tempo)

Il P.A.I. viene condiviso e sottoscritto dall'Ospite e/o dai familiari.

Con una frequenza stabilita in base al bisogno e all'obiettivo perseguito, e comunque non superiore ai sei mesi, ogni figura professionale coinvolta nell'attività ha il compito di attuare gli obiettivi prefigurati, di verificare il raggiungimento dei risultati, registrando le attività svolte, proponendo eventualmente le azioni da intraprendere, con il monitoraggio e l'approvazione da parte della Funzione responsabile.

## GIORNATA TIPO per l'OSPITE

| ORARIO                 | ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA                                                                                         |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dalle 06:00 alle 08:00 | Sveglia e igiene personale                                                                                            |
| Dalle 08:00 alle 09:30 | Colazione                                                                                                             |
| Dalle 09:30 alle 11:45 | Attività sanitarie, di riabilitazione, psicomotricità e animazione.                                                   |
| Dalle 11:45 alle 13:00 | Pranzo con assistenza differenziata secondo le necessità dell'Ospite                                                  |
| Dalle 13:00 alle 15:00 | Eventuale riposo pomeridiano e/o gestione in autonomia del tempo libero (TV, lettura giornali, passeggiate ecc...)    |
| Dalla 15:00 alla 17:30 | Ripresa delle attività di psicomotricità, animazione, riabilitazione e di assistenza religiosa. Distribuzione merenda |
| Dalle 18:00 alle 18.45 | Cena con assistenza differenziata secondo le necessità dell'Ospite                                                    |
| Dalla 18:45 alle 21:00 | Gestione in autonomia del tempo libero (TV, lettura giornali, passeggiate ecc..) e messa a letto degli Ospiti         |

## SERVIZIO ASSISTENZIALE

Agli Ospiti viene assicurata da Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.), presenti all'interno della struttura 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, l'assistenza di base e il soddisfacimento dei bisogni primari e secondari, supplendo alle carenze di autonomia degli Ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali.

Curano la corretta mobilitazione degli Ospiti allettati, l'igiene dell'unità dell'Ospite, i cambi della biancheria. L'igiene personale completa è garantita secondo programmazione settimanale ed effettuata in locali attrezzati.

Essendo quotidianamente a contatto con gli Ospiti, gli Ausiliari rilevano le esigenze degli stessi, riportandole alla figura professionale competente o nelle riunioni d'équipe.

## **SERVIZIO MEDICO**

Il servizio medico è garantito nelle 24 ore con la presenza di medici, in sede o con la reperibilità medica, che controllano terapie, aggiornano cartelle sanitarie, monitorano le condizioni cliniche di ogni Ospite.

Per le prestazioni specialistiche la struttura utilizza il servizio offerto dai presidi ospedalieri limitrofi e si avvale in sede delle consulenze del fisiatra e del neurologo.

Al momento dell'ingresso in RSA si procede a cancellare l'Ospite dagli elenchi della medicina di base (tranne che per il posto letto solvente). Il Direttore Sanitario effettua una valutazione multidimensionale (clinico-funzionale) e, unitamente all'équipe di lavoro integrata (Infermiere, Ausiliario Socio-Assistenziale, Fisioterapista, Animatore/Educatore, Assistente Sociale, Psicologo e Psicomotricista) predispone la compilazione di un piano di assistenza individuale (P.A.I.), coinvolgendo, ove possibile, l'Ospite e, previo suo consenso, anche i familiari, in linea con le indicazioni stabilite dalle norme regionali.

Il personale medico della struttura garantisce:

- le cure primarie per tutti gli Ospiti;
- adeguata informazione all'Ospite o al familiare sull'iter diagnostico-terapeutico e la condivisione del P.A.I.;
- l'acquisizione dagli Ospiti o dai familiari del consenso informato per l'effettuazione di esami diagnostici-clinici invasivi, di ricovero, prescrizione di mezzi di tutela e prevenzione, mediante informazioni comprensibili ed esaurienti.

Il personale medico è a disposizione dei familiari durante gli orari di servizio, come da tabella esposta presso l'ambulatorio medico e nelle infermerie di nucleo, o previo appuntamento fissato telefonicamente.

## **SERVIZIO DI PRONTA REPERIBILITA'**

La Fondazione garantisce un servizio di pronta reperibilità medica per interventi di urgenza nelle fasce orarie in cui il medico non è presente in struttura.

## **CONSULENZA SPECIALISTICA FISIATRICA**

E' prevista la consulenza di un Medico specialista in fisiatria che effettua una valutazione di base iniziale degli Ospiti e successive valutazioni periodiche, ove necessarie.

## **CONSULENZA SPECIALISTICA NEUROLOGICA**

La Fondazione è convenzionata con l'ASST della Valle Olona (ex Azienda Ospedaliera di Gallarate) e garantisce due volte al mese la presenza in struttura di uno specialista neurologo.

## **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Gli Infermieri si occupano, dietro indicazione medica, della somministrazione delle terapie, dei prelievi, delle medicazioni e di quant'altro si rendesse necessario sul piano assistenziale. E' prevista la presenza di un Infermiere anche nelle ore notturne. Il servizio è supportato nello svolgimento delle proprie mansioni degli A.S.A. nei limiti delle specifiche competenze.

## **SERVIZIO RIABILITATIVO**

I Terapisti della riabilitazione effettuano attività di gruppo al fine del recupero funzionale e del mantenimento delle capacità residue in una palestra attrezzata, dotata anche di apparecchiature elettromedicali.

Durante la settimana vengono eseguite terapie di ginnastica di gruppo, nei diversi nuclei o nella seconda palestra.

In caso di necessità di terapia riabilitativa individualizzata, su indicazione del Fisiatra, il Fisioterapista esegue la propria prestazione direttamente al letto o in palestra.

## **SERVIZIO ANIMATIVO**

Il servizio di animazione programma quotidianamente attività ricreative e culturali quali per esempio: laboratori, feste, proiezioni di films, gite, letture di gruppo, ascolto della musica ecc., al fine di favorire la socializzazione e di valorizzare la personalità e le attitudini del singolo.

Nel corso dell'anno vengono introdotti laboratori di Arteterapia e Musicoterapia. Viene privilegiata la metodologia di lavoro intergenerazionale, attuando laboratori specifici con gli anziani e i bambini delle scuole primarie e dell'infanzia del territorio.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì; in corrispondenza di particolari eventi anche la domenica e festivi.

La programmazione delle attività è esposta in appositi spazi nell'atrio della struttura e nei nuclei per informare gli Ospiti e i familiari delle attività proposte.

Nei giorni festivi i volontari, in accordo con il servizio, propongono attività di intrattenimento con gli Ospiti.

## **SERVIZIO SOCIALE**

La Fondazione garantisce agli Ospiti e ai loro familiari una consulenza specialistica da parte di un'assistente sociale per le questioni socio-assistenziali relative agli Ospiti e alle loro famiglie come ad esempio le problematiche che possono sorgere sia prima che successivamente all'ingresso in RSA o anche durante la presentazione della domanda di invalidità. L'assistente sociale si occupa inoltre dell'organizzazione dei servizi offerti dalla Fondazione, in particolar modo dei servizi domiciliari.

## SERVIZIO PSICOLOGICO

Lo psicologo della Fondazione collabora con i Coordinatori per la gestione delle équipes di nucleo e per la formazione del personale, coordina l'attività psicomotoria e le attività multidimensionali e partecipa alla stesura dei P.A.I. e alla loro verifica.

Sono previsti colloqui di supporto a favore degli Ospiti e dei familiari, per questi ultimi previo appuntamento fissato telefonicamente.

## SERVIZIO DI PSICOMOTRICITA'

L'attività psicomotoria viene svolta sulla base del P.A.I., con gli Ospiti che presentano problemi relativi a demenza senile, a disabilità psichica e depressione. L'intervento può essere individuale o svolto in piccoli gruppi.

## MULTISENSORIALITA' E CURA

Particolari interventi terapeutici, psicologici e psicomotori potranno essere realizzati nella sala multisensoriale dotata di strumenti e attrezzature innovative e destinata a migliorare il benessere di tutti gli Ospiti residenti nella RSA.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

E' garantita assistenza spirituale agli Ospiti che lo desiderano. E' attiva una cappella interna alla struttura, dove vengono celebrate funzioni religiose durante la settimana, secondo orari esposti nell'atrio, e in occasione delle festività.

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione, affidato alla società Pellegrini s.p.a. e integrato dalla consulenza di una dietista, provvede giornalmente alla preparazione dei pasti direttamente in struttura, articolando i menù di **tipo invernale ed estivo su quattro settimane**, sulla base delle indicazioni mediche e tenendo conto delle esigenze degli Ospiti, sempre assicurando un adeguato apporto calorico e l'utilizzo di prodotti e alimenti selezionati e certificati. Sono garantite diete speciali, sulla base delle prescrizioni del P.A.I., come da menù-tipo giornaliero e settimanale:

### Esempio di MENU' GIORNALIERO

#### Colazione:

*Caffè - latte - thé con biscotti e fette biscottate*

#### Pranzo:

*Risotto alla pescatora - Arista di maiale alle erbe - Fagiolini all'agro - Frutta di stagione*

#### Merenda:

*Caffè - latte - thé con biscotti e fette biscottate*

#### Cena:

*Crema di piselli con crostini - Bresaola al limone - Zucchine - Frutta di stagione*

*Bevande incluse (acqua e vino)*

### Esempio di MENU' SETTIMANALE

#### Lunedì

Pranzo: Risotto alla pescatora - Arista di maiale alle erbe

Cena: Crema di piselli con crostini - Bresaola al limone

#### Martedì

Pranzo: Tagliatelle al ragù - Filetto di pesce alla mugnaia

Cena: Pasta e patate - Ricotta al forno

#### Mercoledì

Pranzo: Pasta ricotta e zucchine - Insalata di manzo

Cena: Pasta e fagioli - Prosciutto crudo e insalata

#### Giovedì

Pranzo: Tortelli di magro burro e salvia - Scaloppa di tacchino al vino

Cena: Passato di verdura con riso - Pesce alla marinara

#### Venerdì

Pranzo: Pasta pomodoro e mozzarella - Bocconcini di pesce dorato

Cena: Minestrone con pasta - Involtino di prosciutto cotto

#### Sabato

Pranzo: Maccheroncini al gratin - Polpette di carne alla pizzaiola

Cena: Crema di zucchine - Caciotta dolce

#### Domenica

Pranzo: Gnocchi alla romana - Scaloppa di maiale al limone

Cena: Raviolini in brodo - Verdure ripiene

*Nella mattinata e a metà pomeriggio vengono servite bevande fredde o calde*

La cucina è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP. La pulizia e la sanificazione vengono effettuate dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

### **Ristoro**

Sono presenti in struttura distributori automatici di bevande calde, fredde e gelati.

## **SERVIZIO PARRUCCHIERE E PEDICURE**

La Fondazione assicura prestazioni di base (rasatura, pedicure e manicure) attraverso gli Operatori ASA; è garantito altresì un servizio a pagamento di parrucchiere (taglio, piega, tinta) e pedicure (calli) a cura di personale specializzato, previo appuntamento.

## **SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Il servizio lavanderia e guardaroba relativo alla biancheria degli Ospiti è compreso nella retta di degenza. La distribuzione dei capi, lavati e stirati, avviene direttamente in camera, a cura del personale ausiliario. In caso di deterioramento o perdita accidentale dei capi personali non è prevista alcuna forma di risarcimento.

## **SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO**

La Fondazione è munita di idoneo pulmino di trasporto attrezzato con pedana per disabili. A tutti gli Ospiti è assicurato, se le condizioni fisiche lo permettono e con la presenza di un familiare come accompagnatore, il trasporto per accertamenti sanitari presso gli ambulatori territoriali.

In caso di Ospiti allettati e per eventuali ricoveri in Ospedale la Fondazione si avvale dei servizi di ambulanza che opera sul territorio. Il costo di tale servizio è a carico dell'Ospite.

## **SERVIZIO ECONOMICO-AMMINISTRATIVO**

Il servizio economico-amministrativo si occupa della gestione delle attività di competenza concernenti la vita della Fondazione.

Sono articolati nei seguenti settori:

- Segreteria Direzione
- Ufficio Ragioneria e Personale
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'URP in particolare ha compiti informativi verso Ospiti e familiari - consegna e riceve domande di ammissione - programma, in collaborazione con la Direzione Generale e Sanitaria, l'inserimento degli Ospiti - raccoglie osservazioni critiche e/o suggerimenti da parte di Ospiti e familiari, che indirizza poi alla Direzione - effettua la contabilità relativa alle rette e ai costi dei servizi.

## **SERVIZIO DI PULIZIA e MANUTENZIONE**

Il servizio di pulizia e igiene degli ambienti comuni, degli spazi di vita privata dell'Ospite, dei servizi igienici è affidato a un'impresa esterna.

Nella struttura è garantito il servizio di manutenzione ordinaria dell'immobile e delle attrezzature.

## **VOLONTARIATO**

La Fondazione si avvale ormai da anni della collaborazione dell'Associazione di Volontariato "*Amici del Centro Anziani*". La Fondazione valorizza le attività di volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale, a supporto dei programmi organizzati dalla struttura.

## **ALTRI SERVIZI**

### **BIBLIOTECA**

Una piccola biblioteca è a disposizione degli Ospiti per la lettura e la consultazione.

### **CORRISPONDENZA**

La corrispondenza in arrivo è recapitata agli Ospiti o ai loro familiari direttamente a cura del Personale addetto alla reception o del servizio animazione. La corrispondenza in partenza va consegnata alla reception.

### **GIORNALI**

L'edicola interna assicura quotidianamente la consultazione gratuita di giornali e riviste.

### **TELEVISIONE**

Sono a disposizione televisori collocati nei soggiorni dei nuclei e nelle camere.

### **SISTEMA DI DIFFUSIONE MULTIMEDIALE**

Attraverso un canale TV le manifestazioni dal salone centrale al piano terra possono essere viste in tutta la struttura, nelle camere e nei soggiorni. Possono essere trasmessi anche film (formato DVD) e registrazioni di eventi diversi (della Fondazione, della vita del paese...).

### **SERVIZIO DI CAMERA ARDENTE**

In caso di decesso dell'Ospite, viene messa a disposizione la camera mortuaria della struttura (si rinvia all'art.15 del "*Regolamento di accesso alla RSA*").



## **CODICE ETICO COMPORTAMENTALE**

La Fondazione svolge la propria attività in un contesto sociale, politico ed economico in continua e rapida evoluzione, nel quale è di primario interesse l'osservanza delle leggi e dei regolamenti. La consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo all'interno della comunità in cui opera e delle conseguenti responsabilità etiche e sociali nei confronti di tutti i suoi interlocutori ha rappresentato la principale motivazione di rendere esplicito e di trasmettere all'esterno il sistema di valori che sta alla base del suo modo di essere e di agire. Per questa ragione è stato predisposto il Codice Etico Comportamentale la cui osservanza da parte dei singoli Destinatari è di importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione della Fondazione. Il Codice Etico, adottato con deliberazione del CDA nella seduta del 13.12.2010 e in continuo aggiornamento, puntualizza i valori e le regole di comportamento che hanno portato la Fondazione, nel tempo, a porre come prioritaria la qualità e la correttezza delle relazioni con tutti i suoi interlocutori, sviluppando principi di gestione di qualità, sicurezza ed etica e dotandosi di un Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001.

## **CODICE ETICO COMPORTAMENTALE**

**Estratto dal Modello Organizzativo**

**Rev. 8**

**delibera CDA del 05.10.2015**

### **CAPO I**

- 1) - Principi generali -
  - Centralità della persona -
  - Trasparenza e correttezza -
  - Efficacia, efficienza ed economicità -
  - Riservatezza -
- 2) - Ambito di applicazione -
- 3) - Regole generali -
- 4) - Soggetti obbligati -

### **CAPO II**

#### **Condotta nella gestione aziendale**

- 5) - Regole generali -
- 6) - Organo competente per l'informazione -
- 7) - Analisi del rischio -
- 7 bis) - Principi di contabilità -
- 8) - Comportamento durante il lavoro -
- 9) - Comportamento nella vita sociale -
- 10) - Doveri di imparzialità e di disponibilità -
- 11) - Divieto di accettare doni, denaro o altre utilità -
- 12) - Conflitto di interessi -
- 13) - Obbligo di riservatezza -
- 14) - Divieto di attività collaterali -
- 15) - Accesso alle reti informatiche -

### **CAPO III**

#### **Condotta nei comportamenti con rilevanza esterna**

- 16) - Correttezza delle informazioni -
- 17) - Incassi e pagamenti -
- 18) - Rapporti cogli Organi di controllo interno e di revisione -
- 19) - Rapporti con le Autorità di vigilanza -
- 20) - Rapporti di fornitura -
- 20 bis) - Rapporti con volontari e associazioni -

### **CAPO IV**

#### **Rapporti con gli utenti e misure per l'erogazione e la remunerazione delle prestazioni**

- 21) - Congruità dei ricoveri e delle prestazioni -
- 22) - Rapporti con gli utenti -
- 23) - Prestazioni a tariffa -
- 24) - Prestazioni a rendiconto -
- 25) - Esposizione e fatturazione delle prestazioni -

## **CAPO V**

### **Tutela del lavoro**

26) - Tutela della dignità dei lavoratori -

27) - Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori -

### **Cap. 1°) - Definizioni -**

FONDAZIONE: si intende la Fondazione Centro di Accoglienza per Anziani ONLUS, sita a Lonate Pozzolo in via Bosisio n. 3.

CODICE ETICO COMPORTAMENTALE (CEC): è il documento ufficiale della Fondazione che contiene la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

DESTINATARI: si intendono tutti i dipendenti della Fondazione con qualsivoglia funzione e qualificazione nonché i professionisti, i volontari e tutti gli altri collaboratori che, in forma individuale o quali componenti una Associazione Professionale, erogano prestazioni in forma coordinata e continuativa nell'interesse della Fondazione o sulla base di un mandato o di altro rapporto di collaborazione professionale.

D.LGVO 231/2001 significa: Decreto Legislativo 8/6/2001 n.231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive della personalità giuridica" e successive modificazioni ed integrazioni.

FORNITORI: in genere controparti contrattuali della Fondazione quali, esemplificativamente, gli appaltatori e fornitori di opere, di bene e servizi, siano essi società di capitali, persone fisiche, altri soggetti giuridici coi quali la Fondazione stabilisce qualsiasi forma di collaborazione nell'ambito di processi commerciali.

CCNL: Contratto di lavoro applicabile alla Fondazione.

LINEE GUIDA: le linee guida redatte da UNEBA per la formazione e gestione dei Modelli Organizzativi e degli Organi di controllo delle strutture socio-sanitarie e di servizio sociale di diritto privato.

MODELLO ORGANIZZATIVO (MO): documento della Fondazione in cui sono riportate le procedure da seguire nello svolgimento delle attività in maniera tale da rispettare i valori ed i principi enunciati nel Codice Etico Comportamentale.

ORGANISMO DI VIGILANZA: organismo costituito in forma collegiale, dotato di autonomia ed indipendenza rispetto agli Organi di gestione della Fondazione e preposto a vigilare in ordine all'efficacia ed all'osservanza del Codice Etico Comportamentale.

REATI significa: reati ai quali si applica la disciplina prevista dal D.Lgvo 231/2001 e successive integrazioni.

PROCESSI SENSIBILI: attività della Fondazione nel cui ambito può ricorrere il riscontro di commissione dei reati.

OPERAZIONE SENSIBILE: operazione od atto all'interno dei processi sensibili; può avere natura tecnica, commerciale, finanziaria.

TERZO: ogni persona, fisica o giuridica, tenuta ad una o più prestazioni in favore dell'Azienda o che comunque intrattiene rapporti con essa senza essere qualificabile come DESTINATARIO.

P.A.: Pubblica Amministrazione, compresi i funzionari e gli incaricati di settore di servizio.

## **CAPO I**

### **1) - Riferimenti normativi e principi generali -**

I riferimenti normativi sono i seguenti:

- D. Lgs. 231 dell'8.06.2001, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"
- PSSR 2010-2014, che introduce il tema della compliance al D. Lgs. 231/2001. In particolar modo si sottolinea: "Nel corso della IX legislatura, fatta salva un'appropriata differenziazione tra i servizi sanitari e i servizi socio sanitari, sulla base della complessità dei servizi e dell'intensità di cura, i modelli organizzativi e i codici etico-comportamentali saranno estesi alle ASP e ai soggetti gestori delle Residenze Sanitarie per Anziani (RSA) di maggior rilievo entro il 31.12.2012".

La Fondazione, nello svolgimento della propria attività, rispetta le leggi comunitarie, nazionali, regionali e non intende intrattenere rapporti con chi non è allineato su tale principio, anche laddove condotte diverse potessero arrecare benefici e vantaggi.

Accanto al principio di legalità e agli indirizzi ideali propri della Fondazione, l'attività della Fondazione stessa si ispira ai seguenti principi:

#### **- Centralità della persona -**

Il primato della persona, in particolare, tende ad assicurare il benessere fisico, psichico e morale degli assistiti e utenti dei servizi non residenziali (di seguito denominati "Assistiti"), con azioni miranti alla eliminazione od alla riduzione degli stati di malattia o di difficoltà. La centralità della persona eleva il rapporto fra gli Operatori della Fondazione e gli Assistiti come intesa fra persone che tendono a riconoscersi sulla base dei medesimi bisogni umani e della comune esperienza del dolore e della sofferenza.

Le attività sanitarie ed assistenziali vanno svolte nel pieno rispetto dei diritti fondamentali della persona assistita, salvaguardandone la dignità e la libertà.

#### **- Trasparenza e correttezza -**

La Fondazione imposta la propria attività alla massima trasparenza.

I soggetti che hanno rapporti con la Fondazione devono essere posti nella condizione di avere informazioni complete e



precise sulle attività che riguardano se stessi o gli Assistiti; in particolare vanno forniti tutti i dati necessari per operare scelte consapevoli.

Nello svolgimento degli adempimenti di carattere economico vanno resi noti i comportamenti utili per cogliere il reale andamento economico della Fondazione e per consentire di verificare una condotta senza scopo di lucro, come è nelle regole Statutarie della Fondazione.

Le informazioni e le comunicazioni vanno rese in termini chiari e comprensibili, allo scopo di consentire la facile e generale comprensione.

**- Efficacia, efficienza ed economicità -**

La Fondazione intende svolgere la propria attività secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità, attraverso l'uso ottimale delle risorse disponibili ed attraverso l'eliminazione di fattori di spreco o di indebito aggravio. La Fondazione si propone di svolgere continua attività formativa ed informativa per accrescere il grado di professionalità degli operatori nei diversi livelli e per migliorare le loro capacità professionali e gestionali.

**- Riservatezza -**

La Fondazione assicura in ogni settore della propria attività il rispetto delle norme e delle regole in materia di riservatezza.

Nell'acquisizione, trattamento e comunicazione dei dati sensibili (in specie ex D.Lgvo 196/2003), la Fondazione è tenuta ad osservare le modalità necessarie per tutelare la riservatezza dei dati.

Ai dipendenti ed ai terzi che collaborano con la Fondazione è fatto divieto di utilizzare le informazioni di cui sono venuti a conoscenza, per scopi diversi rispetto alla stretta esplicazione delle funzioni d'ufficio.

**2) - Ambito di applicazione -**

Il Codice Etico-Comportamentale costituisce parte integrante del Modello Organizzativo della Fondazione.

1. Ai fini della piena osservanza delle disposizioni portate dal D. Lgvo 8/6/2001 n. 231 e successive modificazioni ed integrazioni, i soggetti comunque operanti in posizione apicale o sottoposta sono tenuti all'osservanza:

- delle disposizioni contenute nel vigente Statuto, delle altre disposizioni generali, in specie delle procedure e norme operative dell'Ente;

- delle ulteriori regole di comportamento previste in ogni parte del Modello Organizzativo e nel Codice Etico-Comportamentale.

2. Il presente Codice Etico Comportamentale e il Modello Organizzativo costituiscono parte integrante delle norme regolamentari della Fondazione, in specie delle procedure e norme operative dell'Ente.

**3) - Regole Generali -**

1. La Fondazione è impegnata a svolgere i compiti previsti dal proprio Statuto nel rispetto della legge vigente e di ogni altra normativa, anche amministrativa, applicabile ai settori in cui la Fondazione opera.

2. Ogni attività autorizzata, in via generale e specificatamente, da chi ne abbia il potere, deve essere espressa in forma documentale.

Per quanto riguarda i documenti, redatti in forma scritta:

- devono contenere la sottoscrizione di chi li ha emessi;

- vanno raccolti e custoditi in modo accurato, anche con modalità tali da assicurarne la facile ed immediata consultabilità.

3. Nessuna movimentazione di fondi può essere effettuata senza la contestuale documentazione scritta, secondo le modalità fissate nel precedente comma.

**4) - Soggetti obbligati -**

1. Sono tenuti all'osservanza del presente Codice Etico tutti coloro che - in posizione apicale o sottoposti all'altrui direzione o vigilanza - comunque ricadono nelle previsioni di cui agli articoli 5 - 6 - 7 del

D. Lgvo 231/2001, indipendentemente dall'esistenza di un rapporto di impiego. Il Codice Etico e il Modello Comportamentale si estendono, pertanto, ad Amministratori, liberi professionisti, incaricati, convenzionati o simili. La dizione "Personale" si intende qui riferita a tutti i soggetti considerati nel presente articolo.

**CAPO II**

**CONDOTTA NELLA GESTIONE AZIENDALE**

**5) - Regole Generali -**

1. La Fondazione mette a disposizione dei soggetti di cui all'art. 4, una copia del testo completo della vigente normativa di settore, secondo modalità che saranno oggetto di informazione delle rappresentanze sindacali aziendali; analoga informativa verrà data in caso di revisione o di ampliamento del Modello.

2. Immediatamente dopo l'adozione del Modello Organizzativo e la nomina dell'Organismo di Vigilanza (in seguito OdV) sarà informato tutto il Personale e sarà favorita la discussione iniziale sull'intera problematica.

3. La Fondazione organizza periodicamente, o comunque in caso di modifica del Modello organizzativo, incontri di formazione per i soggetti a qualsiasi titolo operanti nella struttura, il cui calendario sarà comunicato alle rappresentanze sindacali. Ai predetti incontri può partecipare un componente dell'OdV. Tali incontri avranno ad oggetto l'illustrazione della normativa di settore, del Modello e delle procedure relative allo svolgimento delle attività aziendali, anche mediante la distribuzione di materiale informativo.

L'OdV provvederà a conservare idonea documentazione comprovante la tenuta e l'oggetto degli incontri, nonché la frequenza da parte degli operatori della Fondazione.

4. Il Personale di cui ai precedenti commi, in caso di dubbio sulla normativa, sul Modello Organizzativo o sulla sua applicazione, può richiedere i chiarimenti necessari all'OdV.

5. Il Personale non potrà per nessuna ragione invocare, a propria scusa, l'ignoranza della normativa in vigore o della propria qualifica ai fini penali, come determinata dagli artt. 357, 358 e 359 c.p.

#### **6) - Organo competente per l'informazione -**

1. Il Direttore Generale e il Responsabile Sanitario sono tenuti alla reciproca informazione e consulenza su ciò che dell'attività di ciascuno possa riguardare anche la competenza dell'altro.
2. Alla reciproca informazione sono, altresì, tenuti tutti coloro i quali partecipano a fasi diverse di una stessa procedura amministrativa, sanitaria od assistenziale.
3. I Coordinatori/Responsabili dei Servizi sono impegnati a far sì che, nel caso varie fasi della medesima procedura siano affidate a diversi operatori, non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia sempre immediatamente possibile l'individuazione del soggetto responsabile.

#### **7) - Analisi del rischio -**

Pertanto la valutazione dei rischi mira a individuare nei processi le sensibilità non solo relative al compimento di illeciti, ma anche a prevenire fenomeni di malcostume che inficino la qualità del servizio. A tal fine si rende necessario:

- Verificare i processi produttivi della Fondazione;
- 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.

#### **7.1) Processi critici**

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

Quanto sopra si può rilevare in particolare nelle funzioni socio-assistenziali e animative. Infatti, in entrambe, l'operatore vive di continue interazioni in cui è forte la discrezionalità di esecuzione dell'attività, che si basa fondamentalmente su tecniche e prassi relazionali. Sono molte, infatti, le informazioni personali dell'Ospite utilizzate dagli operatori addetti per lo svolgimento dell'attività, a cui corrisponde, di contro, una difficoltà di controllo diretto dei superiori-gerarchici causata dalla contemporaneità fra produzione ed erogazione del servizio. Da ciò si deduce quanto delicata sia la funzione di Direzione 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 dalle seguenti:

- Operatori Servizi Generali
- ASA;
- OSS;
- Infermieri;
- Medici;
- Animatori;
- Amministrativi;
- Direzione.

#### **7 bis) - Principi di contabilità -**

Il sistema di contabilità aziendale garantisce la registrazione di ogni operazione di natura economico/finanziaria nel rispetto dei principi, dei criteri e delle modalità di redazione e tenuta della contabilità, dettate dalle norme vigenti. I destinatari, qualora vengano a conoscenza di omissioni, falsificazioni o inesattezze nelle registrazioni contabili o negli atti a queste riconducibili sono tenuti ad informare tempestivamente l'Organo di Vigilanza.

La Fondazione dovrà tenere le scritture contabili previste dal Codice Civile e dovrà redigere il Bilancio di esercizio secondo principi e criteri previsti dal Codice Civile; dovrà pertanto tenere il Libro Giornale, il Libro Inventari, il Libro dei beni ammortizzabili ed i registri IVA oltre ai seguenti libri sociali: il Libro delle Deliberazioni del Consiglio di Amministrazione, il Libro delle adunanze del Collegio Sindacale od Organo di Revisione ed eventuali altri libri previsti anche da norme statutarie ed altri regolamenti interni, nonché ogni altro libro e scrittura ritenuti necessari per meglio rappresentare i fatti di gestione della Fondazione. I libri contabili ed i libri sociali sono i principali strumenti per garantire la trasparenza delle informazioni.

Il sistema amministrativo contabile ed il rispetto dei principi contabili è garantito anche dal Collegio Sindacale o Organo di Revisione (Organo di vigilanza esterno).

#### **8) - Comportamento durante il lavoro -**

1. Il dipendente svolge la propria opera con impegno e costanza, attendendo quotidianamente e con solerzia alle mansioni ed agli incarichi affidatigli.
2. Il comportamento del dipendente è volto a stabilire rapporti di fiducia e collaborazione tra la Fondazione ed i soggetti interessati, a qualunque titolo, all'attività da essa svolta. A tal fine il dipendente manifesta disponibilità e cortesia usando un linguaggio semplice, motivando le risposte e cooperando con riservatezza con quanti sono interessati al lavoro della Fondazione.
3. Nel fruire dei beni e dei servizi a disposizione per il suo lavoro, il dipendente dovrà, in ogni momento, essere in grado

di giustificare l'uso come conforme al corretto esercizio della propria attività professionale, evitando sprechi ed impieghi inefficienti degli stessi.

**9) - Comportamento nella vita sociale -**

1. I dipendenti, nei rapporti privati, evitano ogni abuso della propria posizione con lo scopo di conseguire indebiti vantaggi per sé o per altri.

**10) - Doveri di imparzialità e di disponibilità -**

1. I dipendenti operano con imparzialità, senza indulgere a trattamenti di favore; assumono le proprie decisioni nella massima trasparenza e respingono indebite pressioni. Non determinano, né concorrono a determinare, situazioni di privilegio.

2. Assumono atteggiamenti di attenzione e di disponibilità verso ogni persona sofferente.

**11) - Divieto di accettare doni, denaro o altre utilità -**

1. Ai dipendenti è fatto divieto di accettare, anche in occasioni di festività, per sé o per altri, donazioni od altre utilità da soggetti in qualsiasi modo interessati dall'attività della Fondazione, ad eccezione dei regali d'uso di modico valore, di cui dovrà comunque obbligatoriamente avvisare il Responsabile.

2. E' fatto divieto in modo assoluto di accettare denaro.

**12) - Conflitto di interessi -**

1. I dipendenti non assumono decisioni e non svolgono attività inerenti alle loro mansioni, ove versino in situazioni di conflitto di interesse.

2. I dipendenti hanno l'obbligo di astenersi in ogni caso in cui esistano evidenti ragioni di opportunità.

3. Il dipendente motiva per iscritto l'intenzione di astenersi al responsabile dell'ufficio, il quale decide sull'astensione.

**13) - Obbligo di riservatezza -**

1. I dipendenti sono tenuti al rigoroso rispetto del segreto d'ufficio e di ogni ulteriore obbligo di riservatezza inerente alla qualità di pubblico ufficiale propria dei dipendenti della Fondazione nell'esercizio delle loro funzioni.

2. In particolare, fuori dai casi previsti dalla normativa vigente, sono tenuti a non fornire informazioni in merito ad attività della Fondazione, ai dati aziendali ed alle condizioni generali degli assistiti.

**14) - Divieto di attività collaterali -**

1. I dipendenti non possono in ogni caso svolgere attività che impediscano o riducono l'adempimento dei compiti di ufficio o che contrastino con esso.

**15) - Accesso alle reti informatiche -**

1. L'accesso alla rete informatica aziendale, finalizzato all'inserimento, alla modifica ovvero alla comunicazione a/da terzi di dati in essa contenuti, ovvero a qualunque intervento sui programmi destinati ad elaborarli, deve avvenire tramite l'utilizzo di doppia chiave asimmetrica, composta da una parte pubblica (cosiddetta user ID) e da una parte privata (cosiddetta password), che consenta all'operatore di accedere alla rete limitatamente alla fase, di sua competenza, della procedura.

2. Ad ogni operatore autorizzato ad accedere alla rete sono attribuite una user ID ed una password personale, che l'operatore si impegna a non comunicare a terzi.

3. E' vietato utilizzare la user ID e la password di altro operatore.

4. Ad ogni operatore, e per ogni singola procedura o programma che lo preveda, è attribuito un profilo autorizzatorio definito da un apposito sistema informatico che definisce l'esatto ambito in cui l'operatore può agire e le risorse informatiche di cui può temporaneamente disporre.

5. Al personale è vietato tassativamente alterare il funzionamento di un sistema informatico o telematico o intervenire illegalmente con qualsiasi modalità su dati, informazioni o programmi contenuti in un sistema informatico o telematico, o ad esso pertinente, a danno dello Stato o di altro Ente pubblico, per procurare direttamente od indirettamente un vantaggio od un'utilità all'Ente.

6. Si osservano, altresì, le particolari ed ulteriori regole presenti in altre parti del presente documento.

**CAPO III**

**CONDOTTA NEI COMPORTAMENTI CON RILEVANZA ESTERNA**

**16) - Correttezza delle informazioni -**

1. Il Bilancio deve assicurare in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria dell'Ente ed il risultato economico.

2. Le comunicazioni od i progetti che vengono resi ad Autorità, ad Istituti bancari, ai creditori ed ai terzi in genere, devono essere conformi alle risultanze di Bilancio e, comunque, rispondenti alla reale situazione economica, patrimoniale e finanziaria dell'Ente.

3. In ogni caso va evitata qualsiasi indicazione non corrispondente al vero o comunque idonea ad indurre in errore i terzi.

4. Analoghi criteri vanno osservati nelle iniziative o nelle attività promozionali svolte al fine di conseguire l'apporto dell'obblatività privata.

5. Ogni progetto reso da soggetti esterni e contenente dati informativi di carattere economico va sottoscritto, nell'originale e nella copia, da chi lo ha compilato e la copia va conservata agli atti.

6. Nessuna sollecitazione o influenza può essere esercitata nei confronti di chi è stato chiamato -o ragionevolmente può essere chiamato - a rendere dichiarazioni davanti all'Autorità Giudiziaria.

**17) - Incassi e pagamenti -**

1. Gli incassi ed i pagamenti sono di regola eseguiti attraverso operazioni demandate agli Istituti bancari opportunamente indicati.

2. Nell'ambito dell'Ente i pagamenti e gli incassi direttamente effettuati per ragioni di economicità e di funzionalità, possono essere effettuati solo da soggetti ai quali, secondo l'ordinamento dell'Ente o le sue disposizioni di servizio,

sono attribuite le funzioni contabili od economiche, secondo apposite procedure scritte.

3. I soggetti che procedono a pagamenti ed incassi, con particolare riguardo alle operazioni di incasso per contanti, sono tenuti a verificare la regolarità della moneta e dei titoli e, in ogni caso di possibile dubbio, ad avvalersi degli strumenti per congrue verifiche.

#### **18) - Rapporti cogli Organi di controllo interno e di revisione -**

1. Tutti coloro che, nell'ambito delle rispettive competenze, hanno rapporti con Enti od Organi di controllo previsti da norme Statutarie o da disposizioni regolamentari, sono tenuti a favorire lo svolgimento dell'attività di controllo e di revisione, fornendo informazioni complete e dati veritieri.

#### **19) - Rapporti con le Autorità di vigilanza -**

1. I rapporti con le Autorità che esercitano attività di vigilanza in rapporto alle norme civili sulle persone giuridiche private (art. 25 c.c.), o in rapporto alle attività esercitate in regime di accreditamento o di convenzione, vanno ispirate a veridicità e collaborazione.

2. Relativamente agli atti ed alle attività sui quali - ai sensi di legge - può esercitarsi il controllo dell'Autorità giudiziaria o dei competenti Organi della Pubblica Amministrazione, va assicurata la consultazione o l'acquisizione di tutti gli elementi necessari per permettere lo svolgimento dell'attività di vigilanza.

#### **20 - Rapporti di fornitura -**

1. La scelta del contraente per la fornitura di opere, beni o servizi alla Fondazione va effettuata nel rispetto dei principi dell'economicità, della trasparenza, dell'efficacia e della parità di trattamento.

2. Va accertato che chi aspira a rendersi fornitore della Fondazione possieda adeguati requisiti di idoneità morale, capacità tecnico-professionale ed economico-finanziaria.

#### **20 bis - Rapporti con volontari e associazioni -**

Sarà cura della Fondazione improntare i rapporti con le Associazioni di volontariato e i volontari con correttezza e trasparenza. E' buona prassi che, periodicamente, i volontari siano coinvolti in percorsi informativi/formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, gli aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza/antincendio e la privacy.

### **CAPO IV**

#### **RAPPORTI CON GLI UTENTI E MISURE PER L'EROGAZIONE E LA REMUNERAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

#### **21) - Congruità dei ricoveri e delle prestazioni -**

1. I ricoveri e, in genere, la individuazione del tipo di prestazioni da erogare, devono essere disposti e conclusi esclusivamente in funzione di esigenze o bisogni degli assistiti in corrispondenza alle attività proprie della Fondazione.

2. Qualora si accerti che i ricoverati non necessitano delle prestazioni erogabili dalla Fondazione, il personale addetto all'assistenza dovrà immediatamente segnalare tali condizioni e circostanze, accertate dai Responsabili di riferimento, al fine di consentire la valutazione della dimissibilità e l'assunzione dei relativi provvedimenti.

3. Dovranno essere pertanto segnalati ai Responsabili di riferimento tutte le circostanze che possano esprimere la tendenza di congiunti o di terzi a favorire o protrarre il ricovero, in vista di attività di riduzione della condizione di piena libertà ed autonomia delle persone interessate.

#### **22) - Rapporti con gli utenti-**

1. La Fondazione, attraverso la professionalità dei propri Operatori e le strutture tecnologiche di cui dispone, vuole assicurare, agli utenti, adeguati standard di prestazioni e di prestazioni accessorie, anche a supporto dei bisogni sociali ed assistenziali.

2. La Fondazione promuove e gestisce l'utilizzo, puntuale e personale, del consenso informato, al fine di consentire ad ogni utente di avere esatta conoscenza dei trattamenti e di aderire al piano diagnostico e terapeutico.

3. La Fondazione cura la raccolta di tutti i dati ed elementi utili per la migliore formazione delle diagnosi e del trattamento; nello stesso tempo assicura che i dati raccolti saranno trattati ai fini del programma d'intervento e della rendicontazione al S.S.N., assicurando la maggiore riservatezza sotto ogni altro profilo.

#### **23) - Prestazioni a tariffa -**

1. Nelle prestazioni remunerate dalla Pubblica Amministrazione con applicazione di tariffe forfetarie predeterminate, va assicurata l'erogazione di tutti gli interventi previsti dalle vigenti normative o convenuti in specifiche convenzioni. Le Direzioni generale e sanitaria assicurano il recepimento nei protocolli di cura e nelle procedure interne dei vincoli all'erogazione delle prestazioni imposte dalla Legge o dai provvedimenti delle Autorità sanitarie.

#### **24) - Prestazioni a rendiconto -**

1. In caso di prestazioni o servizi o ricerche finanziate dalla Pubblica Amministrazione sulla base dei costi effettivi occorsi, la previsione del costo complessivo va effettuata sulla base di computi ragionevoli ed attendibili.

2. La rendicontazione va resa sulla base dei costi e degli oneri effettivi occorsi. Agli atti vanno conservati i rendiconti resi alla Pubblica Amministrazione, corredati di tutti gli elementi giustificativi. I rendiconti vanno stesi da soggetto diverso rispetto a quello che ha predisposto il preventivo.

#### **25) - Esposizione e fatturazione delle prestazioni -**

1. Tutti coloro che, a qualunque titolo, svolgono la loro attività nella Fondazione, si impegnano, nei limiti delle rispettive competenze, così come determinate dal C.C.N.L., dall'Accordo Nazionale per i medici libero-professionisti, da contratti con associazioni professionali o singoli sanitari, e da Regolamenti interni, ad operare per rispettare quanto stabilito dal D.P.R. 1/3/1994 in G.U. (suppl. ord.) n. 171 del 23/7/1994, punto 8, c.5, n.1 e segg., in materia di finanziamento delle attività sanitarie, socio-sanitarie, socio-assistenziali, di ricerca e di formazione, al fine di evitare i possibili incentivi "perversi" tipicamente associati al sistema di remunerazione a prestazione.

E' vietato, in particolare:

- erogare prestazioni non necessarie;
  - fatturare prestazioni servizi non effettivamente erogati;
  - fatturare utilizzando codici di tariffa che prevedono un livello di pagamento maggiore rispetto alla tariffa corrispondenti alle prestazioni erogate;
  - erogare prestazioni ambulatoriali in connessione con ricoveri, in quanto prestazioni ricomprese in quelle già da erogarsi a causa del ricovero;
  - duplicare la fatturazione per una medesima prestazione;
  - omettere l'emissione di note di credito qualora siano state fatturate, anche per errore, prestazioni in tutto od in parte inesistenti o non finanziabili.
2. Compete, comunque, al Responsabile Sanitario controllare, anche attraverso un medico facente parte dell'organico, espressamente e formalmente delegato, la completezza delle cartelle cliniche e delle schede di dimissione, nonché la loro reciproca corrispondenza, con particolare riferimento alla diagnosi principale alla dimissione.
3. Compete, in ogni caso, al Direttore Generale, anche attraverso un impiegato che ne abbia la capacità e che sia espressamente e formalmente delegato, controllare che il S.O.S.I.A. costituente il titolo per l'accesso alla remunerazione della prestazione, contenga una classificazione corrispondente a quella che comporta la tariffa addebitata nella fattura di cui si richiede il pagamento all' ASL di Varese.
4. La fattura di cui al comma precedente deve contenere nella copia che rimane agli atti, le firme di chi, per la Direzione amministrativa e per quella sanitaria, ha effettuato i controlli di cui ai precedenti commi 2 e 3.

## CAPO V

### TUTELA DEL LAVORO

#### 26) - Tutela della dignità dei lavoratori -

1. Il valore della centralità della persona è assunto anche nei rapporti di lavoro.
2. La Fondazione si assicura che lo svolgimento del rapporto di lavoro ed il tenore dei rapporti fra i vari operatori avvengano con modalità compatibili alla dignità dei lavoratori.
3. La Fondazione assicura ai lavoratori la possibilità di esporre situazioni o condizioni particolarmente lesive della dignità di ciascun dipendente.

#### 27) - Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori -

1. La Fondazione si propone di praticare il costante miglioramento della sicurezza negli ambiti di lavoro, osservando tutte le regole presenti nella legislazione della salute dei lavoratori.
2. Il servizio di prevenzione e protezione provvede:
  - all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente, sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
  - ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive ed i sistemi di controllo di tali misure;
  - ad elaborare le misure di sicurezza per le varie attività aziendali;
  - a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
  - a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alle riunioni periodiche;
  - a fornire ai lavoratori le informazioni dovute ed opportune.
3. La Fondazione è tenuta:
  - a stabilire ed assumere le misure per la gestione della sicurezza;
  - a svolgere adeguate attività di formazione, informazione ed addestramento contro i rischi;
  - ad assicurare la sorveglianza sanitaria secondo quanto stabilito dalla legge;
  - ad assicurare il rispetto degli standard tecnico-strumentali di legge relativi alle attrezzature, apparecchiature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici
  - ad assicurare la corretta manutenzione di impianti e macchinari e l'acquisto di attrezzature a norma.
4. L'organizzazione aziendale del lavoro fa riferimento e recepisce le linee guida UNI-INAIL (SGSL) 28/9/2001 per la protezione della salute e della sicurezza sul lavoro.



## CUSTOMER SATISFACTION e VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Per esprimere apprezzamenti, lamentele o suggerimenti sulle diverse prestazioni, sono stati elaborati un "Questionario di soddisfazione dei servizi RSA" e una "Scheda di segnalazione reclamo/suggerimenti-miglioramenti RSA" a disposizione per Ospiti e loro familiari presso l'URP.

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI

- R.S.A. -

N. \_\_\_\_\_

**Gentile Ospite/Familiare,**

La invitiamo a segnalarci le Sue osservazioni relative al livello dei servizi offerti compilando il seguente modulo.

Lo potrà consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), oppure "imbucarlo" nell'apposita cassetta situata presso l'atrio dell'Ente.

Le Sue considerazioni verranno prese in esame al fine di migliorare la qualità dei nostri servizi.

La ringraziamo per la cortese collaborazione.

La Direzione

Data \_\_\_\_\_

☐ Ospite

☐ Parente

**Nucleo**

(nome nucleo).....

#### I SERVIZI:

|                                                                                                                                    | Ottimo                   | Buono                    | Sufficiente              | Inadeguato               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  Servizio medico                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Servizio infermieristico                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Servizio di assistenza all'Ospite (ASA)        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Animazione                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Psicomotricità                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Fisioterapia                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Servizio Sociale                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Uffici Amministrativi                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Reception                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Opera dei Volontari (presenza e attività)      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Relazioni umane, cortesia e disponibilità      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Pulizia ambienti e camere                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Ambiente e comfort (arredamenti, tranquillità) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Organizzazione della giornata                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Disponibilità e manutenzione ausili            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Cibo: Qualità                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Quantità                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Orario pasti                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Orario visite parenti                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Servizio trasporto                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Servizio guardaroba e lavanderia               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Come giudica globalmente la vita presso la RSA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Suggerimenti:

---

---

Nome e Cognome: \_\_\_\_\_  
(facoltativo)

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMO/SUGGERIMENTI-APPREZZAMENTI**  
**- R.S.A. -**

Num. : \_\_\_\_\_

**Gentile Ospite/Familiare,**

Al fine di monitorare il buon andamento dei servizi offerti e in funzione di garantire un canale di segnalazione diretto e privilegiato con l'Amministrazione, è stata predisposta questa scheda a disposizione di Ospiti e familiari che desiderino segnalare problematiche, reclami, richieste e suggerimenti di miglioramento attinenti ai diversi settori operativi del Centro.

Il modulo può essere consegnato direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) oppure "imbucato" nell'apposita cassetta situata nell'atrio dell'Ente.

Se indicati nome e cognome di chi inoltra il reclamo, sarà cura della Direzione rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del presente modulo.

La ringraziamo per la cortese collaborazione.

La Direzione

Data \_\_\_\_\_

☐ Ospite

☐ Parente

**Nucleo**

☐ **Azzurro (A)**

☐ **Arancio (B)**

☐ **Giallo (C)**

☐ **Blu (D)**

☐ **Rosso (E)**

☐ **Verde (F)**

A) Oggetto, motivi del reclamo e suggerimenti di miglioramento:

---

---

---

---

---

---

---

---

B) Apprezzamenti:

---

---

---

---

---

---

---

---

Nome e Cognome: \_\_\_\_\_  
(facoltativo)

La scheda di segnalazione compilata va consegnata all'URP (oppure "imbucata" nell'apposita cassetta situata presso l'ingresso principale della RSA) che provvederà a trasmetterla direttamente alla Direzione. Per i reclami riportanti nome e cognome di chi li ha inoltrati, sarà cura della Direzione rispondere entro 30 giorni dalla ricezione degli stessi.

Almeno una volta all'anno, l'URP provvede a consegnare agli Ospiti e ai loro familiari copia del "Questionario di soddisfazione dei servizi RSA", con richiesta di provvedere alla compilazione e restituzione. Sulla base della documentazione pervenuta, viene analizzato il livello di soddisfazione dei servizi offerti dalla RSA da parte di Ospiti e familiari: i risultati, nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza (D.Lgs. 196/2003), sono consultabili presso l'URP.

Attraverso riunioni plenarie, incontri con i rappresentanti dei lavoratori e un apposito questionario, si rileva periodicamente la soddisfazione degli Operatori.

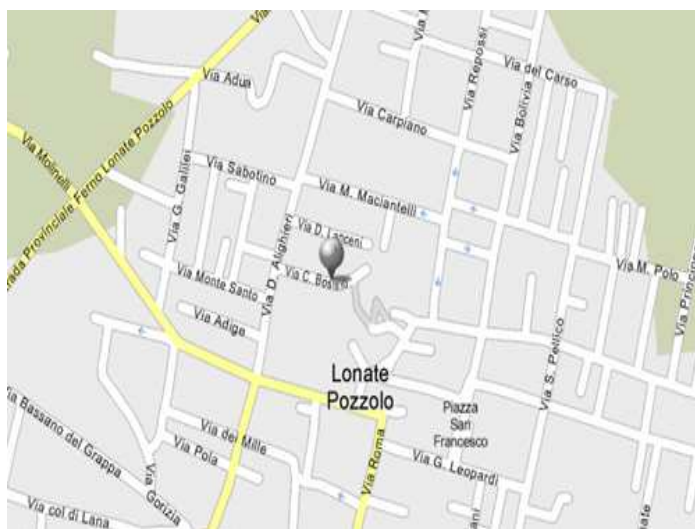
## UBICAZIONE E TRASPORTI

### COME RAGGIUNGERE LA FONDAZIONE

La Fondazione è situata in via Bosio n.3, nella zona centrale del paese di Lonate Pozzolo, vicino al Municipio e alle Scuole medie. E' raggiungibile:

- con pullman di linea da Gallarate;
- con treno Malpensa Express fermata Ferno-Lonate Pozzolo
- con automobile:
  - da Varese o Milano: autostrada A8 - uscita Busto Arsizio; superstrada Malpensa - uscita Samarate, seguire per Ferno/Lonate Pozzolo;
  - da Legnano: direzione Busto Arsizio - seguire per Lonate Pozzolo;
  - da Magenta: direzione Castano Primo/Vanzaghella - seguire per Lonate Pozzolo

### MAPPA



## CONTATTI

Telefono: 0331-661811 / fax: 0331-661888

Segreteria: [rsa@fondazioneanzianilonate.it](mailto:rsa@fondazioneanzianilonate.it)

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): [urp@fondazioneanzianilonate.it](mailto:urp@fondazioneanzianilonate.it)

Casella di Posta Certificata (PEC): [fondazioneanzianilonate@legalmail.it](mailto:fondazioneanzianilonate@legalmail.it)



Si ringrazia per la cortese collaborazione

*Tutto il materiale è reperibile anche singolarmente presso l'URP e sul sito [www.fondazioneanzianilonate.it](http://www.fondazioneanzianilonate.it)*