

# ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI VALIDA PER L'ANNO 2024

Sono allegati quali parti integrati della Carta dei Servizi i seguenti documenti :

ALLEGATO	1	REGOLAMENTI INTERNI OSPITI
ALLEGATO	2	RETTA E MODALITA' DI PAGAMENTO
ALLEGATO	3	SERVIZI E PRESTAZIONI INCLUSI NELLE RETTE
ALLEGATO	4	PROCEDURA CUSTOMER
ALLEGATO	5	SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMI
ALLEGATO	6	CONTRATTI INDIVIDUALI DI INGRESSO
ALLEGATO	7	CARTA DIRITTI PERSONA ANZIANA

## ALLEGATO 1-A

### REGOLAMENTO INTERNO OSPITI SERVIZIO RSA

#### **Art. 1 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO**

Il presente Regolamento Interno disciplina l'ammissione e il soggiorno dell'Ospite nel servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale offerto dalla Fondazione di Servizi alla Persona Milanesi e Frosi ONLUS, nonché il calcolo e il pagamento della retta di degenza.

Il presente Regolamento é redatto in conformità con quanto contenuto nella Carta dei Servizi della RSA.

#### **TITOLO PRIMO : AMMISSIONI**

#### **Art. 2 - MODALITA' DI ACCESSO AI POSTI LETTO ACCREDITATI DI CITTADINI RESIDENTI NEL TERRITORIO DELL'ATS VAL PADANA**

L'accesso ai posti letto accreditati della struttura di cittadini residenti nel territorio dell'ATS VAL PADANA é regolamentato e disciplinato secondo le recenti direttive regionali e dell'ATS stessa. Le liste d'attesa sono gestite a livello distrettuale.

Il distretto di riferimento della struttura è il distretto di Crema e il servizio che gestisce le liste d'attesa è "Comunità Sociale Cremasca".

#### **Art. 3 - MODALITA' DI ACCESSO AI POSTI LETTO ACCREDITATI DI CITTADINI RESIDENTI NELLA REGIONE LOMBARDIA MA FUORI DAL TERRITORIO DELL'ATS VAL PADANA**

Le richieste di ricovero su posti letto accreditati di soggetti residenti nei Comuni al di fuori della provincia di Cremona dovranno essere compilate su apposita modulistica interna e consegnate all'ufficio di Servizio Sociale della struttura che gestirà direttamente la lista d'attesa. L'inserimento nella lista d'attesa avverrà **in ordine cronologico** sulla base della data di presentazione della domanda di ammissione e solo dopo aver esaurito le richieste di ricovero in fascia prioritaria di prima scelta e dando comunque precedenza ai soggetti interessati al ricovero che sono nati nel Comune di Trigolo .

#### **Art. 4 - COPERTURA DEL POSTO LETTO ACCREDITATO**

Il posto letto accreditato, resosi libero, dovrà essere coperto accedendo alle Liste d'Attesa gestite a livello distrettuale secondo i criteri che saranno di volta in volta concordati con le RSA del distretto di Crema , Comunità Sociale Cremasca e ASST di Crema .

#### **Art. 5 - ATTIVAZIONE DEL REGISTRO DI RACCOLTA DELLE DOMANDE DI RICOVERO A TOTALE SOLVENZA – LISTE DI ATTESA**

Al fine di assicurare massima correttezza e trasparenza è predisposto un apposito registro per la raccolta di tutte le domande di ricovero a totale solvenza.

Le richieste di ricovero, compilate su apposita modulistica interna, vanno consegnate al Servizio Sociale della struttura.

L'inserimento nella lista d'attesa avviene in ordine cronologico sulla base della data di presentazione della domanda di ammissione.

Le domande, una volta protocollate, vengono raggruppate in base al comune di residenza della persona che s'intende ricoverare secondo il seguente ordine:

- soggetti residenti nel Comune di Trigolo (CR);
- soggetti residenti nei Comuni della Provincia di Cremona;
- soggetti residenti nei Comuni della Regione Lombardia.

La domanda di ricovero per pazienti solventi ha validità di **tre mesi** allo scadere dei quali, se non è intervenuta alcuna comunicazione scritta di riconferma, viene archiviata definitivamente.

#### **Art. 6 - PRIORITA' NELLA COPERTURA DEL POSTO LETTO A TOTALE SOLVENZA**

I posti letto liberi, riservati a soggetti a totale solvenza, vengono occupati rispettando le seguenti priorità di chiamata:

- soggetti residenti nel comune di Trigolo
- soggetti residenti nei Comuni della Provincia di Cremona
- soggetti residenti in altri Comuni della Regione Lombardia
- soggetti residenti nei Comuni di altre Regioni

Priorità assoluta viene riconosciuta alle situazioni estremamente gravi segnalate dal Servizio Sociale di territorio. Tali segnalazioni dovranno essere accompagnate da una relazione scritta che comprovi la gravità della situazione. La procedura d'emergenza sarà attivata dall'Assistente Sociale dell'Ente previa autorizzazione della Direzione .

## **TITOLO SECONDO : INGRESSO E RICOVERO**

### **Art. 7 - CHIAMATA E ACCETTAZIONE DEL RICOVERO**

Le persone inserite nelle liste d'attesa saranno contattate telefonicamente dal servizio sociale della struttura ed avranno a disposizione 24 ore, decorrenti dall'ora della chiamata, per esprimere il proprio assenso all'accettazione del ricovero.

- In caso di assenso l'ingresso in struttura dovrà avvenire entro le ore 11 del giorno successivo a quello dell'accettazione. Se l'accettazione verrà espressa di sabato o alla vigilia di feste infrasettimanali l'ingresso dovrà avvenire entro le ore 11 del lunedì successivo o entro le ore 11 del primo giorno non festivo seguente.

### **Art. 8 - FERMO LETTO**

Nel caso in cui, per motivazioni estranee alla struttura, l'ingresso non possa avvenire entro i termini sopra riportati l'interessato o chi per esso, dovrà concordare con il Servizio Sociale della struttura la data dell'ingresso e sottoscrivere l'impegno al pagamento del fermo letto. Il periodo di fermo letto decorre dalla data stabilita per il ricovero fino alla data di ingresso o di rinuncia e comunque per un periodo non superiore a **15 giorni**.

Per il periodo di fermo letto sarà applicata una retta giornaliera stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

### **Art. 9 - INGRESSO**

Il giorno dell'ingresso, l'ospite o chi per esso, dovrà prendere visione e firmare il **CONTRATTO DI INGRESSO**, che costituisce parte integrante del presente atto e la modulistica predisposta dal Servizio Sociale.

### **Art. 10- AMMISSIONE PROVVISORIA**

L'ammissione nella struttura è da intendersi provvisoria sino a che non sarà espresso da parte del Medico parere favorevole circa l'appropriatezza del ricovero e diverrà definitiva non prima che siano trascorsi **30 giorni** dalla data dell'ingresso.

Nell'ipotesi che il periodo di osservazione dia esito negativo, il Direttore, acquisito il parere scritto del Medico responsabile, dispone la dimissione dell'ospite con un preavviso di 2 giorni.

### **Art. 11- ASSEGNAZIONE DEL POSTO LETTO**

Il posto letto assegnato all'ospite sarà quello che l'equipe socio-sanitaria di reparto avrà individuato come idoneo all'ospite. Sarà comunque facoltà della stessa équipe, per il tramite del Medico responsabile, disporre l'eventuale trasferimento dell'ospite in altro posto letto, secondo necessità terapeutiche, assistenziali, di socializzazione e logistiche, informandone preventivamente l'interessato e i parenti.

## **TITOLO TERZO : RINUNCIA E DIMISSIONI**

### **Art. 12 – RINUNCIA VOLONTARIA**

L'Ospite o chi per esso può rinunciare alla permanenza presso la RSA mediante comunicazione scritta. Tale comunicazione deve essere presentata e sottoscritta dall'interessato o dalla medesima persona che ha firmato la domanda di ammissione **almeno 48 ore prima del giorno richiesto per la dimissione**.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della retta per il corrispondente arco temporale.

### **Art. 13 – DIMISSIONI**

L'ASP dimette l'ospite quanto il periodo di osservazione (vedi art.10) ha dato esito negativo.

L'ASP può dimettere l'ospite anche nei seguenti casi :

- quando le sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'ospite non risultano più compatibili con la permanenza in comunità o siano tali da rendere la prosecuzione delle cure inconciliabili con i requisiti di appropriatezza del ricovero rispetto a posti letto accreditati;
- quando la permanenza dell'ospite sia divenuta incompatibile con l'organizzazione, per qualunque ragione anche a causa del comportamento dei familiari, con la natura e le caratteristiche della RSA o rechi pregiudizio alla pacifica convivenza nella RSA stessa;
- quando l'ospite o un suo familiare sia incorso in frazioni del Regolamento Interno;
- quando si evidenzia morosità nel pagamento della retta di degenza.

La proposta di dimissione presentata dal Medico responsabile, o dal Direttore per l'ultimo caso, con la relativa documentazione, viene sottoposta al Consiglio di Amministrazione per la decisione da assumere. Le

dimissioni saranno comunicate per iscritto ai familiari e all'ospite, indicando le motivazioni, con un preavviso di **5 giorni**. Con le dimissioni e l'effettiva uscita dell'ospite dalla struttura, cessa l'obbligo di corrispondere la retta; quando la misura discende da morosità è fatta salva ogni azione legale per il recupero delle somme dovute all'Ente. Qualora l'ospite venga dimesso la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita e protetta dal Comune di competenza o dall'ASST.

Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale Ospite/Fondazione e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale.

E' pertanto dovere dei familiari firmatari del contratto provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso. In caso di diniego dei familiari, il trasporto viene organizzato ed effettuato direttamente dalla RSA. In tal caso, previa comunicazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza competente del territorio, la RSA provvede al trasporto dell'Ospite dimissionato al domicilio dei firmatari del contratto di ingresso.

#### **Art. 14 – DECESSI**

In caso di decesso dell'Ospite presso la RSA la salma viene composta nella locale camera mortuaria e ne viene autorizzato il trasporto secondo le leggi vigenti di Polizia mortuaria.

A richiesta dei familiari dell'Ospite defunto, la RSA può mettere a disposizione la camera mortuaria e la cappella interna per lo svolgimento delle esequie.

### **TITOLO QUARTO : RETTA DI DEGENZA**

#### **Art. 15 - RETTA DI DEGENZA**

La retta di degenza per posti accreditati e solventi viene periodicamente deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente e dà diritto a godere di tutti i servizi predisposti dalla struttura come da elenco allegato alla Carta dei Servizi. Per gli assistiti dai Comuni, l'assunzione dell'obbligo al pagamento delle rette deve risultare da apposita impegnativa rilasciata dall'Amministrazione Comunale di provenienza.

#### **Art. 16 - MODALITA' DI CALCOLO**

La retta di ricovero viene calcolata mensilmente e posticipatamente sulla base delle giornate di degenza. Per giornate di degenza si intende sia la degenza effettiva sia le assenze temporanee dovute a ricoveri ospedalieri sia le assenze temporanee dovute a rientri in famiglia o periodi di vacanza fino a **15 giorni**.

Ai fini del calcolo della retta la giornata d'ingresso e quella d'uscita sono considerate una sola giornata; di conseguenza viene conteggiato solo il giorno di ammissione.

#### **Art. 17 - MODALITA' DI PAGAMENTO**

Entro i primi giorni del mese successivo a quello di riferimento l'Ente provvederà ad emettere fattura per la retta di degenza e a trasmetterla agli interessati. La fattura dovrà essere pagata tramite addebito diretto in Conto Corrente secondo la procedura adottata dall'Ente.

#### **Art. 18 - RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO**

In caso di mancato pagamento della retta entro i termini sopra indicati l'Ente potrà applicare gli interessi legali. Nel caso in cui il pagamento superi i 30 gg il Consiglio di Amministrazione può assumere tutti gli atti necessari alla tutela dell'Ente iniziando con l'addebito degli interessi legali e fino all'estrema conseguenza delle dimissioni dell'ospite che però non pregiudicano il diritto dell'Ente al recupero del dovuto e all'incameramento della cauzione. Qualora l'ospite venga dimesso per il mancato pagamento della retta la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita e protetta dal Comune di competenza o dall'ASST.

#### **Art. 19 - DEPOSITO CAUZIONALE**

All'atto del ricovero viene richiesto il pagamento, a titolo di deposito cauzionale, convalidato da regolare quietanza, di una somma che sarà determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione. Tale somma, fruttifera, resterà depositata presso la Tesoreria dell'Ente per tutta la durata del ricovero. Il tasso di interesse e le modalità di calcolo degli interessi saranno determinati dal Consiglio di Amministrazione. Il deposito cauzionale, maggiorato degli interessi maturati per il periodo di permanenza in struttura, verrà restituito per intero o per differenza al momento del saldo dell'ultima retta di degenza. Il deposito cauzionale non è richiesto nell'ipotesi in cui al pagamento della retta provveda un ente pubblico.

#### **Art. 20 - ASSENZE TEMPORANEE**

L'ospite può assentarsi temporaneamente dall'Ente previa richiesta di autorizzazione rilasciata, in forma scritta, dal Medico responsabile. Le assenze temporanee dovute a rientri in famiglia, periodi di vacanze ecc ..,

sono ammesse fino ad un periodo massimo di **15 giorni**, trascorsi i quali, senza il rientro dell'Ospite, l'Amministrazione procederà d'ufficio alla Sua dimissione. Durante tali assenze la retta è dovuta interamente. Per i ricoveri ospedalieri non è previsto un termine massimo di assenza; anche durante le assenze per ricovero ospedaliero la retta è dovuta interamente.

## **TITOLO QUINTO - NORME GENERALI**

### **Art. 21 – AUTORIZZAZIONI E RACCOMANDAZIONI**

E' facoltà dell'ospite portare nella propria stanza suppellettili e piccoli oggetti d'arredamento purché permettano il normale svolgimento dei servizi e siano compatibili con le caratteristiche e la capienza della stanza. L'utilizzo di piccoli elettrodomestici personali (lampade da tavolo, apparecchiature audiovisive, ventilatori, ecc), per evidenti motivi di sicurezza, è subordinato al rilascio di apposita autorizzazione verbale da parte della Capo Sala del reparto e del Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione, che dovranno verificarne la compatibilità con gli impianti esistenti. Non è invece consentita la collocazione, nelle camere assegnate, di mobili e/o altri arredi di qualsiasi natura. E' vietato tenere in stanza cibi e bevande che possano interferire con l'igiene dell'ambiente.

### **Art. 22 – RESPONSABILITA'**

La Fondazione declina ogni responsabilità per danni e/o furti che possono derivare a danno degli oggetti e/o denaro di proprietà degli Ospiti.

### **Art. 23 – CUSTODIA BENI**

La Fondazione a richiesta dell'Ospite, può mettere a disposizione la propria cassaforte per la custodia di oggetti di valore e/o denaro contante. Al momento dell'accettazione in custodia dei beni e/o del denaro di cui sopra, verrà rilasciata apposita ricevuta che dovrà essere esibita al momento della restituzione dei medesimi.

### **Art. 24 – RUOLO E COMPITO DEI FAMILIARI**

In presenza di familiari in grado di provvedervi, in un'ottica di mantenimento dei legami affettivi relazionali e solidaristici, può essere richiesta dal personale dell'Ente, una fattiva collaborazione. In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera compete ai familiari assistere l'anziano dal momento dell'uscita e fino al suo rientro presso la RSA. Compete inoltre ai familiari accompagnare ed assistere l'anziano presso i presidi sanitari pubblici e privati per eventuali visite specialistiche, visite per il conseguimento di pensioni, esami e controlli clinici. Quando l'ospite non abbia familiari le incombenze a questi spettanti rimangono in capo al Comune che concorre alla retta o al Comune di ultima residenza. Nel caso in cui i familiari intendano incaricare una persona, non legata da vincoli di parentela diretta con l'ospite, per attività di compagnia o per assistenza ai pasti, dovranno comunicarlo al Medico Responsabile.

### **Art. 25 – SOMMINISTRAZIONE DI CIBI E BEVANDE**

I familiari che desiderino somministrare alimenti (cibi, bevande, caramelle, ecc...) al proprio congiunto devono preventivamente chiedere l'autorizzazione all'infermiera/e in turno (il fine è quello di evitare il rischio di somministrazione di alimenti impropri con aumentato rischio di ingestis..). E' fatto divieto ai familiari di somministrare alimenti direttamente ad ospiti diversi dal proprio congiunto. In caso di compleanni o ricorrenze varie i familiari possono portare dolci, torte, ecc.. che potranno essere proposti ad ospiti, anche diversi dal proprio familiare, previa autorizzazione del personale infermieristico. Gli alimenti che possono essere proposti devono essere del tipo confezionato o preparato da pasticcerie autorizzate (in questo caso costituirà prova lo scontrino di acquisto che dovrà essere consegnato all'infermiera in turno). Non possono essere proposti ad altri ospiti alimenti prodotti a domicilio.

### **Art. 26 – INTRODUZIONE DI ANIMALI IN STRUTTURA**

E' consentito ai familiari degli ospiti l'introduzione di animali (appartenenti all'ospite o con i quali l'ospite manifesta evidente legame affettivo) di piccola-media taglia all'interno della struttura. Prima di introdurre gli animali è necessario chiedere l'autorizzazione al Direttore Sanitario, presentando il certificato rilasciato dal Medico Veterinario attestante le avvenute vaccinazioni, lo stato di buona salute dell'animale e la Sua idoneità a frequentare luoghi pubblici anche senza la museruola (che comunque dovrà sempre essere a disposizione del proprietario del cane). Dopo aver visionato il certificato, il Direttore Sanitario deciderà in merito al rilascio dell'autorizzazione, tenendo conto della situazione dell'ospite e degli eventuali compagni di stanza. Per tutelare la sicurezza degli ospiti e degli animali che visitano la Struttura è obbligatorio tenere l'animale al guinzaglio che non dovrà superare la lunghezza di 150 cm. Gli animali non potranno comunque essere fatti accedere alle sale da pranzo, negli ambulatori, nei depositi di materiali e in altri luoghi che potranno essere indicati. Eventuali deiezioni dovranno essere raccolte dal proprietario del cane (che

comunque dovrà poi avvisare il personale della struttura per adeguata sanificazione). Il proprietario è responsabile di eventuali danni a persone e/o cose provocati dall'animale. L'autorizzazione che dovrà essere annualmente rinnovata, potrà essere revocata insindacabilmente dal Direttore Sanitario nel caso di mancato rispetto delle norme indicate o di evidente inadeguatezza dell'animale o della sua gestione.

#### **Art. 27 - USCITE ORGANIZZATE**

Nel quadro delle iniziative per il tempo libero l'Ente promuove e organizza a favore degli ospiti brevi uscite per gite in località turistiche, passeggiate, spettacoli culturali ecc.

La partecipazione alle iniziative dovrà essere preventivamente autorizzata dal Medico responsabile.

#### **Art. 28 - ORARI DI VISITA**

La struttura è aperta dalle 8.00 alle 20.00 . Al fine di consentire il buon funzionamento dell'attività sanitaria e assistenziale e onde evitare confusione e impedimenti al personale durante alcuni momenti particolari della giornata (igiene degli ospiti, controlli medici, pulizia delle stanze, mobilitazione degli ospiti) le visite agli ospiti sono ammesse tutti i giorni nei seguenti orari :

**-negli spazi comunitari (atrio e soggiorno piano terra) :dalle ore 8,00 alle ore 20,00**

**-nei nuclei e nelle stanze di degenza : dalle ore 10,00 alle 11.30**

**dalle ore 15,00 alle 17.30**

**dalle ore 18,30 alle 20.00.**

Sono consentite le visite ai nuclei e alle stanze di degenza al di fuori degli orari o le permanenze notturne di un solo familiare ( esempio per assistenza a malati terminali ) solo se preventivamente autorizzate dal Medico responsabile .

#### **Art. 29 – FRUIZIONE DEI PASTI**

La Fondazione fornisce agli Ospiti il vitto predisposto secondo la tabella dietetica appositamente elaborata dal Capo Cuoco in collaborazione con i responsabili dei reparti.

L'assistenza agli Ospiti durante i pasti, in particolare per coloro che non sono in grado di mangiare autonomamente, è di normale competenza del personale dell'Ente. I familiari che, per i propri anziani ricoverati, intendono provvedervi direttamente o avvalersi di terzi devono chiedere preventiva autorizzazione al Medico responsabile. In questo caso l'assunzione del pasto dovrà avvenire nella stanza dell'ospite in quanto non è ammessa la presenza dei parenti nelle sale da pranzo .

#### **Art 23 - SERVIZIO DI LAVANDERIA**

L'ospite dovrà disporre di un proprio corredo personale che per numero e tipologia dovrà essere conforme a quanto specificato dal Regolamento Interno del Servizio Lavanderia che verrà consegnato ai familiari al momento dell'ingresso e sottoscritto per accettazione.

#### **Art. 31 - SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Gli anziani, i loro parenti ed affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale. In particolare i soggetti di cui al punto precedente possono esternare il loro dissenso rispetto ad un disservizio di cui siano stati vittima, causa il comportamento di operatori dell'Azienda o causa la non corretta impostazione dell'attività così come descritta nella Carta dei Servizi.

### **TITOLO QUINTO - NORME FINALI**

#### **Art. 32- NORMA FINALE**

Per tutto ciò che non è espressamente contemplato nel presente Regolamento si fa riferimento alla Legislazione Nazionale e Regionale riguardante le Residenze Sanitarie Assistenziali e le Fondazioni Onlus.

#### **Art. 33- ALLEGATI**

Al presente Regolamento è allegato quale parte integrante e sostanziale dello stesso il Contratto di Ingresso .

#### **Art. 34 – DECORRENZA**

Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di esecutività della Deliberazione di approvazione ed è soggetto a variazione o integrazioni qualora intervengano nuove disposizioni legislative nazionali o regionali. Il Regolamento sarà consegnato in copia a ciascun Ospite al momento dell'ingresso, quale parte integrante e sostanziale del contratto di ospitalità. Lo stesso sarà visionabile sul sito internet della Fondazione ([www.rsatrigolo.it](http://www.rsatrigolo.it))

## ALLEGATO 1-A

### **REGOLAMENTO INTERNO OSPITI Residenzialità Assistita ROSETTA e FRANCESCA - Alloggi Protetti Anziani**

#### **Art. 1 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO**

Il presente Regolamento Interno disciplina l'ammissione e il soggiorno di persone nei servizi di Residenzialità Assistita e di Alloggi Protetti per Anziani offerti dalla Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi ONLUS presso la Residenza Rosetta e la Residenza Francesca, nonché il calcolo e il pagamento della retta. Il presente Regolamento é redatto in conformità con quanto contenuto nelle relative Carte dei Servizi .

#### **SERVIZIO DI RESIDENZIALITA' ASSISTITA**

#### **Art. 2 - COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI RESIDENZIALITA' ASSISTITA**

Per accedere alla Misura "RESIDENZIALITA' ASSISTITA" l'utente deve presentare la richiesta all'ufficio Cure Socio Sanitarie dell'ASST di Crema O al corrispondente Ufficio dell'ATS territorialmente competente per il proprio domicilio. L'Ufficio preposto effettua la valutazione del potenziale utente, utilizzando specifici strumenti di analisi, in collaborazione con Comuni, MMG e specialisti. In caso di valutazione positiva il soggetto viene inserito nella lista d'attesa della Struttura. I posti liberi verranno occupati rispettando , tra le persone in lista d'attesa , le seguenti priorità di chiamata:

- soggetti residenti nel comune di Trigolo;
- soggetti residenti nei Comuni della Provincia di Cremona;
- soggetti residenti in altri Comuni della Regione Lombardia.

Priorità assoluta verrà riconosciuta alle situazioni di grave disagio sociale segnalate dal Servizio Sociale di territorio. Tali segnalazioni dovranno essere accompagnate da una relazione scritta che comprovi la gravità della situazione.

In caso di posto libero le persone inserite nelle liste d'attesa saranno contattate telefonicamente dal servizio sociale della struttura ed avranno a disposizione 24 ore per esprimere il proprio assenso all'avvio della procedura di ingresso. L'eventuale rifiuto , se non adeguatamente motivato ,comporterà la cancellazione dalla lista d'attesa.

In caso di assenso la persona è ammessa al mese di prova presso la Struttura. Trascorso il mese di prova il Direttore Sanitario potrà decidere di :

- Prorogare ulteriormente il periodo di prova ;
- Procedere con l'ammissione definitiva del soggetto nella Struttura ;
- Procedere con l'interruzione della permanenza e le dimissioni del soggetto in quanto non idoneo alla tipologia di servizio offerto . la dimissione dovrà avvenire nel rispetto di quanto previsto all'art. 7.

Nel caso in cui il soggetto manifesti fin da subito comportamenti o condizioni cliniche non idonei al servizio offerto il periodo di prova potrà essere immediatamente interrotto attivando le dimissioni dell'ospite come da art. 7.

#### **Art. 3 - COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI ALLOGGI PROTETTI**

L'accesso alla misura Alloggi Protetti prevede due momenti :

- a) Valutazione e inserimento in lista d'attesa;
  - b) L'inserimento in Comunità.
- a) VALUTAZIONE E INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA

Le richieste di inserimento nella lista d'attesa degli Alloggi Protetti della Residenza Rosetta dovranno essere compilate su apposita modulistica interna e consegnate all'ufficio Protocollo della sede di Trigolo.

La modulistica interna da compilare sarà la seguente :

MODELLO A : DATI ANAGRAFICI (da compilarsi a cura del soggetto interessato o dei familiari);

MODELLO B : DATI SANITARI (da compilarsi a cura del medico di base del richiedente);

Entro un termine massimo di 10 gg lavorativi dalla presentazione della domanda, l'equipe socio-sanitaria della FONDAZIONE , sulla base della documentazione sanitaria presentata, si esprime circa la possibilità o meno di inserire il soggetto in lista d'attesa . Il giudizio dell'equipe socio-sanitaria sarà insindacabile e verrà comunicato al soggetto e ai parenti dall'Assistente Sociale .

Le liste d'attesa per il servizio di Alloggi Protetti saranno 3 :

- Lista soggetti residenti nel Comune di Trigolo (CR);
- Lista soggetti residenti nei Comuni della Provincia di Cremona;
- Lista soggetti residenti nei Comuni della Regione Lombardia ;

L'inserimento nella lista d'attesa di pertinenza avverrà in ordine cronologico sulla base della data di presentazione della domanda di ammissione.

#### **b) ACCESSO**

I posti liberi verranno occupati rispettando le seguenti priorità di chiamata:

- soggetti residenti nel comune di Trigolo;
- soggetti residenti nei Comuni della Provincia di Cremona;
- soggetti residenti in altri Comuni della Regione Lombardia.

Priorità assoluta verrà riconosciuta alle situazioni di grave disagio sociale segnalate dal Servizio Sociale di territorio. Tali segnalazioni dovranno essere accompagnate da una relazione scritta che comprovi la gravità della situazione.

In caso di posto libero le persone inserite nelle liste d'attesa saranno contattate telefonicamente dal servizio sociale della struttura ed avranno a disposizione 24 ore per esprimere il proprio assenso all'avvio della procedura di ingresso. L'eventuale rifiuto, se non adeguatamente motivato, comporterà la cancellazione dalla lista d'attesa.

In caso di assenso la persona dovrà sottoporsi ad una visita di valutazione sanitaria e assistenziale presso la Residenza Rosetta. A seguito di valutazione l'equipe socio-sanitaria si esprimerà, con giudizio insindacabile, circa l'idoneità o meno del soggetto all'inserimento in prova nella Residenza.

- In caso di giudizio di inidoneità si procederà al deponimento della persona dalla lista d'attesa previo colloquio informativo con i familiari e il soggetto stesso.
- In caso di valutazione positiva la persona è ammessa al mese di prova. Trascorso il mese di prova il Direttore Sanitario potrà decidere di:
  - Prorogare ulteriormente il periodo di prova;
  - Procedere con l'ammissione definitiva del soggetto nella Struttura;
  - Procedere con l'interruzione della permanenza e le dimissioni del soggetto in quanto non idoneo alla tipologia di servizio offerto. la dimissione dovrà avvenire nel rispetto di quanto previsto all'art. 7.

Nel caso in cui il soggetto manifesti fin da subito comportamenti o condizioni cliniche non idonei al servizio offerto il periodo di prova potrà essere immediatamente interrotto attivando le dimissioni dell'ospite come da art. 7.

#### NORME COMUNI AI SERVIZI DI RESIDENZIALITA' ASSISTITA E ALLOGGI PROTETTI

##### Art. 4 – FERMO POSTO

Nel caso in cui, per motivazioni estranee alla struttura, l'ingresso non possa avvenire entro i termini sopra riportati, l'interessato o chi per esso, dovrà concordare con il Servizio Sociale della struttura la data dell'ingresso e sottoscrivere l'impegno al pagamento del fermo posto. Il periodo di fermo posto decorre dalla data stabilita per l'inserimento fino alla data di ingresso o di rinuncia e comunque non può essere superiore a 20 giorni.

Per il periodo di fermo posto sarà applicata una retta giornaliera stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

##### Art. 5– INGRESSO

Il giorno dell'ingresso, l'ospite o chi per esso, dovrà prendere visione e firmare il CONTRATTO DI INGRESSO, che costituisce parte integrante del presente atto e la modulistica predisposta dal Servizio Sociale.

##### Art. 6– RINUNCIA VOLONTARIA

L'Ospite o chi per esso può rinunciare alla permanenza presso la Residenza Rosetta o la Residenza Francesca mediante comunicazione scritta. Tale comunicazione deve essere presentata e sottoscritta dall'interessato o dalla medesima persona che ha firmato la domanda di ammissione almeno 48 ore prima del giorno richiesto per la dimissione.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della quota giornaliera di Fermo Letto deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione per il corrispondente arco temporale.

##### Art. 7– DIMISSIONI

La Fondazione dimette l'ospite dai servizi di API e R.L nei seguenti casi:

- quando le sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'ospite non risultano più compatibili con la permanenza nell'unità d'offerta. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando la permanenza dell'ospite sia divenuta incompatibile con l'organizzazione, per qualunque ragione anche a causa del comportamento dei familiari, con la natura e le caratteristiche della Struttura o rechi pregiudizio alla pacifica convivenza nella Struttura stessa. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando l'ospite, trascorsi 90 gg di assenza, non rientri in Struttura. La dimissione dell'ospite è di competenza dell'Amministrazione e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 1 giorno.
- quando l'ospite o un suo familiare sia incorso in infrazioni del Regolamento Interno. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando si evidenzia morosità nel pagamento della retta. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.

Con le dimissioni e l'effettiva uscita dell'ospite dalla struttura, cessa l'obbligo di corrispondere la retta; quando la misura discende da morosità è fatta salva ogni azione legale per il recupero delle somme dovute all'Ente.

Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale Ospite/Fondazione e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale.

E' pertanto dovere dei familiari firmatari del contratto provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso. In caso di diniego dei familiari, il trasporto viene organizzato ed effettuato direttamente dalla Fondazione che, previa comunicazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza competente del territorio, provvede al trasporto dell'Ospite dimissionato al domicilio dei familiari firmatari del contratto di ingresso.

##### Art. 8– DECESSI

In caso di decesso dell'Ospite presso le Residenze Rosetta e Francesca i famigliari saranno informati e dovranno comunicare al personale della struttura il nominativo dell'impresa funebre che effettuerà tutte le operazioni richieste



compresa la vestizione e il trasporto della salma in una Camera Ardente . Non è presente presso la Residenza Rosetta la Camera Ardente mentre per la Residenza Francesca è previsto l'utilizzo della Camera Ardente della RSA.  
A richiesta dei familiari dell'Ospite defunto presso la Residenza Rosetta , la Fondazione può mettere a disposizione la camera mortuaria e la cappella interna presenti presso la sede di Trigolo per lo svolgimento delle esequie.

#### Art. 9 - RETTA DI PERMANENZA

La retta di permanenza presso i due servizi delle Residenze Residenze Rosetta e Francesca viene periodicamente deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente e dà diritto a godere di tutti i servizi predisposti dalla struttura come da elenco allegato al presente regolamento. Per gli assistiti dai Comuni, l'assunzione dell'obbligo al pagamento delle rette deve risultare da apposita impegnativa rilasciata dall'Amministrazione Comunale di provenienza.

#### Art. 10- ASSENZE TEMPORANEE

L'ospite può assentarsi temporaneamente dalla struttura previo avviso . Le assenze temporanee dovute a rientri in famiglia e/o periodi di vacanze , sono ammesse fino ad un periodo massimo di 15 giorni, trascorsi i quali, senza il rientro dell'Ospite, l'Amministrazione procederà d'ufficio alla Sua dimissione. Durante tali assenze la retta è dovuta interamente. Le assenze temporanee dovute a ricoveri ospedalieri o istituti di riabilitazione e di cure intermedie prevedono un termine massimo di assenza di 90 giorni . Durante tali assenze la retta è dovuta interamente. Trascorsi i 90 gg di assenza senza il rientro dell'ospite in Struttura l'Amministrazione potrà procedere d'ufficio alla Sua immediata dimissione.

#### Art. 11 - MODALITA' DI CALCOLO

La retta di permanenza viene calcolata mensilmente e posticipatamente sulla base delle giornate di presenza. Per giornate di presenza si intende sia la presenza effettiva sia le assenze come sopra specificata per le quali è previsto il pagamento della retta .

#### Art. 12 - MODALITA' DI PAGAMENTO

Entro i primi giorni del mese successivo a quello di riferimento l'Ente provvederà ad emettere fattura per la retta di degenza e a trasmetterla agli interessati.  
La fattura dovrà essere pagata tramite addebito diretto in Conto Corrente secondo la procedura adottata dall'Ente.

#### Art. 13 - RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO

In caso di ritardato o mancato pagamento della retta di degenza l'Amministrazione assume tutti gli atti necessari alla tutela dell'Ente iniziando con l'addebito degli interessi legali e fino all'estrema conseguenza delle dimissioni dell'ospite che però non pregiudicano il diritto dell'Ente al recupero del dovuto e all'incameramento della cauzione.

#### Art. 14 - DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto dell'ingresso viene richiesto il pagamento alla tesoreria dell'Ente, a titolo di deposito cauzionale, convalidato da regolare quietanza, di una somma stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione. Tale somma, fruttifera, resterà depositata presso la Tesoreria dell'Ente per tutta la durata del rapporto. Il tasso di interesse e le modalità di calcolo degli interessi saranno determinati dal Consiglio di Amministrazione. Il deposito cauzionale, maggiorato degli interessi maturati per il periodo di permanenza in struttura, verrà restituito per intero o per differenza al momento del saldo dell'ultima retta. Il deposito cauzionale non è richiesto nell'ipotesi in cui al pagamento della retta provveda un ente pubblico.

#### Art. 15- AUTORIZZAZIONI E RACCOMANDAZIONI

E' facoltà dell'ospite portare nella propria stanza suppellettili e piccoli oggetti d'arredamento purché permettano il normale svolgimento dei servizi e siano compatibili con le caratteristiche e la capienza della stanza.  
L'utilizzo di piccoli elettrodomestici personali (lampade da tavolo, apparecchiature audiovisive, ecc), per evidenti motivi di sicurezza, è subordinato al rilascio di apposita autorizzazione da parte del personale.

#### Art. 16- RESPONSABILITA'

La Fondazione declina ogni responsabilità per danni e/o furti che possono derivare a danno degli oggetti e/o denaro di proprietà degli Ospiti delle Residenze Rosetta e Francesca.

#### Art. 17 – CUSTODIA BENI

La Fondazione a richiesta dell'Ospite, può mettere a disposizione la propria cassaforte per la custodia di oggetti di valore e/o denaro contante. Al momento dell'accettazione in custodia dei beni e/o del denaro di cui sopra, verrà rilasciata apposita ricevuta che dovrà essere esibita al momento della restituzione dei medesimi.

#### Art. 18 – RUOLO E COMPITO DEI FAMILIARI

In presenza di familiari in grado di provvedervi, in un'ottica di mantenimento dei legami affettivi relazionali e solidaristici, può essere richiesta dal personale dell'Ente, una fattiva collaborazione. In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera compete ai familiari assistere l'anziano dal momento dell'uscita e fino al suo rientro presso la Residenza. Compete inoltre ai familiari accompagnare ed assistere l'anziano presso i presidi sanitari pubblici e privati per eventuali visite specialistiche , visite per il conseguimento di pensioni, esami e controlli clinici. Quando l'ospite non abbia familiari le incombenze a questi spettanti rimangono in capo al Comune che concorre alla rette o al Comune di ultima residenza.

#### Art. 19 - USCITE ORGANIZZATE

Nel quadro delle iniziative per il tempo libero l'Ente promuove e organizza a favore degli ospiti brevi uscite per gite in località turistiche, passeggiate, spettacoli culturali ecc.

#### Art. 20 - ORARI DI VISITA

La struttura è aperta dalle 8.00 alle 20.00 .

Al fine di consentire il rispetto della privacy e il regolare svolgimento delle attività le viste agli ospiti sono ammesse tutti i giorni nei seguenti orari :

- negli spazi comunitari : tutti i giorni dalle 8,00 alle 20,00
- nei singoli alloggi : tutti i giorni dalle 10,00 alle 12.00 e dalle 16,00 alle 18.00.

#### Art. 21 - SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli anziani, i loro parenti ed affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale. In particolare i soggetti di cui al punto precedente possono esternare il loro dissenso rispetto ad un disservizio di cui siano stati vittima, causa il comportamento di operatori dell'Azienda o causa la non corretta impostazione dell'attività così come descritta nella Carta dei Servizi.

#### Art. 22- NORMA FINALE

Per tutto ciò che non è espressamente contemplato nel presente Regolamento si fa riferimento alla Legislazione Nazionale e Regionale in materia.

#### Art. 23- ENTRATA IN VIGORE

Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di esecutività della Deliberazione di approvazione ed è soggetto a variazione o integrazioni qualora intervengano nuove disposizioni legislative nazionali o regionali. Il Regolamento sarà consegnato in copia a ciascun Ospite al momento dell'ingresso, quale parte integrante e sostanziale del contratto di ospitalità. Lo stesso sarà visionabile sul sito internet della Fondazione ([www.rsatrigolo.it](http://www.rsatrigolo.it)).

## ALLEGATO 2

# RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il Consiglio di Amministrazione, in riferimento ai servizi offerti, delibera annualmente il costo giornaliero della retta di degenza per la RSA , il Nucleo Alzheimer , la Comunità Alloggio , la Residenza Assistita e gli Alloggi Protetti.

La retta di ricovero e di presenza , calcolata mensilmente e posticipata, dovrà essere pagata entro cinque giorni dal ricevimento del documento nei modi indicati con apposita lettera consegnata all'atto del ricovero .

Dopo alcuni giorni dalla data del ricovero viene richiesto un deposito cauzionale dell'importo di seguito specificato. Tale deposito è fruttifero ( il tasso di interesse viene annualmente definito dal Consiglio di Amministrazione con apposito atto ) e verrà conguagliato con l'ultima retta.

Per l'anno 2024 le rette giornaliere relative ai servizi residenziali sono state approvate dal Consiglio di Amministrazione come segue :

### FONDAZIONE MILANESI E FROSI ONLUS - RETTE 2024

<b>RICOVERI ORDINARI - TRIGOLO</b>	
RSA camera doppia	62,00 €
RSA camera singola	73,00 €
NUCLEO ALZHEIMER camera doppia	67,00 €
fermo letto giornaliero	80,00 €
deposito cauzionale mensile	1.800,00 €
<b>RICOVERI SOLVENTI - TRIGOLO</b>	
camera singola	93,00 €
fermo letto giornaliero	80,00 €
deposito cauzionale mensile	1.800,00 €
<b>COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE - TRIGOLO</b>	
camera singola	51,00 €
fermo letto giornaliero	51,00 €
deposito cauzionale mensile	1.800,00 €
<b>RESIDENZIALITA' ASSISTITA FRANCESCA - TRIGOLO</b>	
camera singola	68,00 €
fermo letto giornaliero	68,00 €
deposito cauzionale mensile	1.800,00 €
<b>RESIDENZIALITA' ASSISTITA ROSETTA - CREMA</b>	
camera singola	68,00 €
camera doppia	62,00 €
fermo letto giornaliero	80,00 €
deposito cauzionale mensile	1.800,00 €
<b>ALLOGGI PROTETTI ROSETTA E FRANCESCA</b>	
alloggio protetto camera singola	90,00 €
alloggio protetto camera doppia	84,00 €
fermo letto giornaliero	80,00 €
deposito cauzionale mensile	1.800,00 €


F.to IL DIRETTORE  
Belli Dr.ssa Mariarosa

ALLEGATO 3-A

## SERVIZI E PRESTAZIONI INCLUSI NELLA RETTA RSA

Il presente elenco definisce le prestazioni incluse nella retta di degenza , le prestazioni non espressamente citate nella presente nota sono da considerarsi escluse dalla retta .

SERVIZI	PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA
SERVIZIO ALBERGHIERO STRUTTURA	CAMERE SINGOLE DOTATE DI TV , TELEFONO , CLIMATIZZAZIONE E FILODIFFUSIONE CAMERE DOPPIE DOTATE DI TV , CLIMATIZZAZIONE E FILODIFFUSIONE BAGNI ATTREZZATI PER SOGGETTI DISABILI SOGGIORNO DI NUCLEO CON TV SALONE CON MAXI SCHERMO E FILODIFFUSIONE VIDEOSORVEGLIANZA PRESENZA DI PUNTI DI RISTORO CON DISTRIBUTORI DI BEVANDE E MERENDE CLIMATIZZAZIONE DI TUTTI I LOCALI
SERVIZIO LAVANDERIA	LAVAGGIO , STIRATURA , COLLOCAZIONE CAPI NEGLI ARMADI PERSONALI MARCATURA DEI CAPI
SERVIZIO ALBERGHIERO	FORNITURA PASTI CON VARIETA' DI MENU' PREPARAZIONE NENU' SPECIALI PER OCCASIONI PARTICOLARI ( NATALE , PASQUA , ECC ) DIETE SPECIALI PERSONALIZZATE DIETRO PRESCRIZIONE DEL MEDICO DI STRUTTURA PREPARAZIONE PIATTI UNICI TRITURATI E MISCELATI FORNITURA BEVANDE ( VINO , ACQUA NATURALE E FRIZZANTE ) FORNITURA BEVANDE CALDE E FREDDE A META' MATTINA E A MERENDA
SERVIZIO MEDICO	ASSISTENZA MEDICA SULLE 24 ORE CON PRESENZA ATTIVA O IN REPERIBILITA' DEL MEDICO ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA DI MEDICI ESTERNI QUALI : CHIRURGO VASCOLARE E GERIATRA. ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA DIAGNOSTICA PRESSO STRUTTURE OSPEDALIERE
SERVIZIO INFERMIERISTICO	ASSISTENZA INFERMIERISTICA SULLE 24 ORE CON PRESENZA ATTIVA FORNITURA DI MEDICINALI E PRESIDII FORNITURA GAS MEDICALI
SERVIZIO ASSISTENZIALE	ATTIVITA' DI IGIENE QUOTIDIANA , ALIMENTAZIONE ASSISTITA , SUPPORTO NELLA DEAMBULAZIONE BAGNO ASSISTITO CON VASCA AD ULTRASUONI SERVIZIO CURA NON SPECIALISTICA MANI E PIEDI FORNITURA PRESIDII PER L'INCONTINENZA E L'ANTIDECUBITO
SERVIZIO FKT	KINESI TERAPIA ATTIVA E PASSIVA

 <p>Fondazione di Servizi alla Persona MILANESI E FROSI ONLUS</p>	<p>ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE</p>	<p>APPROVATA CON ATTO N. 64 DEL 29/12/2023 VALIDA PER L'ANNO 2024</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

	<p>RIEDUCAZIONE NEURO MOTORIA TERAPIA FISICA FORNITURA GESTIONE AUSILI ( DEAMBULATORI , CARROZZINE, ECC.. )</p>
<p>SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE E PSICOLOGICA</p>	<p>SOSTEGNO ALL'OSPITE E ALLA SUA FAMIGLIA DISBRIGO PRATICHE BUROCRATICHE TENUTA RAPPORTI CON ASL , ISTITUTI PREVIDENZIALI , ECC.</p>
<p>SERVIZIO ANIMATIVO/ EDUCATIVO</p>	<p>ANIMAZIONE TRADIZIONALE INTERVENTO SOCIO RICREATIVO PER OSPITI CON DECADIMENTO COGNITIVO INTERVENTI DI STIMOLAZIONE MULTISENSORIALE INTERVENTO DI TERAPIA OCCUPAZIONALE E PET THERAPY</p>
<p>SERVIZIO TRASPORTO</p>	<p>TRASPORTO CON MEZZO DELL'ENTE O AMBULANZA PER VISITE E ESAMI PRESCRITTI DAL MEDICO O RICOVERI OSPEDALIERI . I VIAGGI PER VISITA DI INVALIDITA' , ACCOMPAGNAMENTO O ALTRI BISOGNI PERSONALI NON SONO COMPRESI NELLA RETTA TRASPORTO CON MEZZO DELL'ENTE PER USCITE O VISITE ORGANIZZATE DALL'ENTE</p>
<p>SERVIZIO PARRUCCHIERE/ BARBIERE</p>	<p>TAGLIO MENSILE DEI CAPELLI E TRE TAGLI SETTIMANALI DELLA BARBA PER UOMINI TAGLIO DEI CAPELLI E PIEGA BIMESTRALE PER DONNE</p>
<p>SERVIZIO CAMERA ARDENTE</p>	<p>MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CAMERA ARDENTE E DELLA CAPPELLA PER FUNERALE</p>

F.to IL DIRETTORE  
Belli Dr.ssa Mariarosa

ALLEGATO 3-B

## SERVIZI E PRESTAZIONI INCLUSI NELLA RETTA COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE E RESIDENZA FRANCESCA TRIGOLO

Il presente elenco definisce le prestazioni incluse nella retta di presenza , le prestazioni non espressamente citate nella presente nota sono da considerarsi escluse dalla retta .

SERVIZI	PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA
STRUTTURA ALLOGGI PROTETTI ANZIANI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAMERE SINGOLE O DOPPIE DOTATE DI TV E CLIMATIZZAZIONE , CUCINA ATTREZZATA</li> <li>• BAGNO ATTREZZATO DI CAMERA</li> <li>• SOGGIORNO BAGNO ATTREZZATO IN NUCLEO ATTIGUO CON ON VASCA</li> <li>• CLIMATIZZAZIONE DI TUTTI I LOCALI</li> </ul>
STRUTTURA COMUNITA' ALLOGGIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAMERE SINGOLE DOTATE DI TV E CLIMATIZZAZIONE</li> <li>• BAGNO ATTREZZATO PER SOGGETTI DISABILI</li> <li>• SOGGIORNO CON TV E CUCINA</li> <li>• CLIMATIZZAZIONE DI TUTTI I LOCALI</li> </ul>
SERVIZIO ALBERGHIERO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FORNITURA PASTI COME DA MODELLI DI MENU' ALLEGATO</li> <li>• PREPARAZIONE MENU' SPECIALI PER OCCASIONI PARTICOLARI ( NATALE , PASQUA , ECC )</li> <li>• DIETE SPECIALI PERSONALIZZATE DIETRO PRESCRIZIONE DEL DIRETTORE SANITARIO</li> <li>• FORNITURA BEVANDE ( VINO E ACQUA)</li> <li>• FORNITURA BEVANDE CALDE E FREDDE A META' MATTINA E A MERENDA</li> <li>• LAVAGGIO E STIRATURA DEI CAPI DI ABBIGLIAMENTO E BIANCHERIA PIANA</li> <li>• PULIZIE E MANUTENZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE DI TUTTI I LOCALI DELLA RESIDENZA</li> </ul>
SERVIZIO ASSISTENZIALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SUPPORTO E AIUTO NELLE ATTIVITA' DI VITA QUOTIDIANA</li> </ul>
SERVIZIO BARBIERE PARRUCCHIERA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UOMINI UN TAGLIO MENSILE DEI CAPELLI;</li> <li>• DONNE DUE INTERVENTI DI MESSA IN PIEGA OGNI MESE</li> </ul>
SERVIZIO GERIATRICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SUPERVISIONE SANITARIA DA PARTE DEL GERIATRA DIRETTORE SANITARIO DELLA STRUTTURA</li> </ul>
SERVIZIO MEDICO DI EMERGENZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASSISTENZA MEDICA SULLE 24 ORE CON PRESENZA ATTIVA O IN REPERIBILITA' DEL MEDICO</li> </ul>
SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOSTEGNO ALL'OSPITE E ALLA SUA FAMIGLIA</li> <li>• DISBRIGO PRATICHE BUROCRATICHE</li> <li>• TENUTA RAPPORTI CON ASL , ISTITUTI PREVIDENZIALI , ECC..</li> </ul>
SERVIZIO TRASPORTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TRASPORTO CON MEZZO DELL'ENTE PER USCITE O VISITE ORGANIZZATE DALL'ENTE</li> </ul>

ALLEGATO 3-C

## SERVIZI E PRESTAZIONI INCLUSI NELLA RETTA DI RESIDENZIALITA' ASSISTITA E ALLOGGI PROTETTI CREMA

Il presente elenco definisce le prestazioni incluse nella retta di presenza , le prestazioni non espressamente citate nella presente nota sono da considerarsi escluse dalla retta

SERVIZI	PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA
STRUTTURA	CAMERE SINGOLE E DOPPIE DOTATE DI TV E CLIMATIZZAZIONE , CUCINA CON FORNELLO E FRIGORIFERO BAGNO ATTREZZATO DI CAMERA SOGGIORNO PALESTRA BAGNO ATTREZZATO DI NUCLEO CON VASCA CLIMATIZZAZIONE DI TUTTI I LOCALI
SERVIZIO ALBERGHIERO	FORNITURA PASTI COME DA MODELLI DI MENU' ALLEGATO PREPARAZIONE MENU' SPECIALI PER OCCASIONI PARTICOLARI ( NATALE , PASQUA , ECC ) DIETE SPECIALI PERSONALIZZATE DIETRO PRESCRIZIONE DEL DIRETTORE SANITARIO FORNITURA BEVANDE ( VINO E ACQUA) FORNITURA BEVANDE CALDE E FREDDE A META' MATTINA E A MERENDA LAVAGGIO E STIRATURA DEI CAPI DI ABBIGLIAMENTO E BIANCHERIA PIANA PULIZIE E MANUTENZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE DI TUTTI I LOCALI DELLA RESIDENZA
SERVIZIO ASSISTENZIALE	ATTIVITA' DI AIUTO NELLE ATTIVITA' DI VITA QUOTIDIANA E SORVEGLIANZA DIURNA E NOTTURNA
SERVIZIO BARBIERE PARRUCCHIERA	UOMINI UN TAGLIO MENSILE DEI CAPELLI; DONNE DUE INTERVENTI DI MESSA IN PIEGA OGNI MESE
SERVIZIO TERAPIA OCCUPAZIONALE	ATTIVITÀ DI STIMOLAZIONE MIRATE AL MANTENIMENTO DELLE ATTIVITÀ RESIDUE E ATTIVITÀ DI INTRATTENIMENTO
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	ATTIVITÀ DI KINESITERAPIA ATTIVA E PASSIVA PER IL RINFORZO MUSCOLARE E IL MANTENIMENTO.
SERVIZIO INFERMIERISTICO	PRESENZA INFERMIERISTICA SETTIMANALE
SERVIZIO GERIATRICO	SUPERVISIONE SANITARIA DA PARTE DEL GERIATRA DIRETTORE SANITARIO DELLA STRUTTURA
SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOSTEGNO ALL'OSPITE E ALLA SUA FAMIGLIA</li> <li>• DISBRIGO PRATICHE BUROCRATICHE</li> <li>• TENUTA RAPPORTI CON ASL , ISTITUTI PREVIDENZIALI , ECC..</li> </ul>
SERVIZIO TRASPORTO	TRASPORTO CON MEZZO DELL'ENTE PER USCITE O VISITE ORGANIZZATE DALL'ENTE

F.to IL DIRETTORE  
Belli Dr.ssa Mariarosa

ALLEGATO 4-A

**QUESTIONARIO PARENTI RSA TRIGOLO ANNO 2024**

1	QUANDO HA AVUTO LA NECESSITA' DI PARLARE CON GLI OPERATORI E RIUSCITO AD INCONTRALI ?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
2	QUANTO SPESSO GLI OPERATORI HANNO RISPOSTO IN MODO CHIARO E SODDISFACENTE ALLE SUE DOMANDE ?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
3	QUANTO SPESSO GLI E' CAPITATO DI VEDERE GLI OPERATORI TRATTARE GLI OSPITI CON RISPETTO E GENTILEZZA?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
4	QUANTO SPESSO GLI E' SEMBRATO CHE GLI OPERATORI FOSSERO REALMENTE INTERESSATI AL SUO FAMIGLIARE?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
5	QUANTO SPESSO GLI E' CAPITATO DI VEDERE GLI OPERATORI TRATTARE GLI OSPITI IN MODO MALEUCATO E IRRISPETTOSO?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
6	QUANTO SPESSO GLI E' CAPITATO DI VEDERE IL SUO FAMIGLIARE CON ASPETTO PULITO E IN ORDINE ?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
7	QUANTO SPESSO LA CAMERA DEL SUO FAMIGLIARE LE E' SEMBRATA PULITA E PRIVA DI ODORI SGRADAVOLI?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
8	QUANTO SPESSO HA RINVENUTO L'ARMADIO O IL COMODINO DEL SUO FAMIGLIARE IN DISORDINE ?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
9	QUANTO SPESSO EVENTUALI OCCHIALI , PROTESI ACUSTICHE O DENTARIE SONO STATE DANNEGGIATE O PERSE?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
10	QUANTO SPESSO HA RISCONTRATO ABBIGLIAMENTO DETERIORATO O PERSO?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
11	NEGLI ULTIMI MESI QUANTO FREQUENTEMENTE E' STATO COINVOLTO NELLE DECISIONI ASSISTENZIALI CHE RIGUARDANO IL SUO FAMIGLIARE?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
12	QUANTO SPESSO HA RISCONTRATO CHE IL SUO FAMILIARIE SIA STATO CURATO DAI <u>MEDICI</u> IN MANIERA TEMPESTIVA E CON COMPETENZA E PROFESSIONALITA' ?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
13	QUANTO SPESSO HA RISCONTRATO CHE IL SUO FAMILIARIE SIA STATO CURATO DAGLI <u>INFERMIERI</u> CON COMPETENZA E PROFESSIONALITA' ?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE



14	QUANTO SPESSO HA RICONTRATO CHE IL SUO FAMILIARE SIA STATO ASSISTITO DAL <u>PERSONALE AUSILIARIO</u> CON GENTILEZZA ED ATTENZIONE ?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
15	QUANTO SPESSO HA RICONTRATO CHE IL SUO FAMILIARE SIA STATO CURATO DAI <u>FISIOTERAPISTI</u> CON COMPETENZA E PROFESSIONALITA' ?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
16	QUANTO SPESSO HA RICONTRATO CHE IL SUO FAMILIARE SIA STATO INTRATTENUTO E DAGLI <u>ANIMATORI</u> CON COMPETENZA E PROFESSIONALITA' ?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
17	QUANTO SPESSO GLI E' CAPITATO DI VEDERE GLI SPAZI COMUNI ( SALONE , ATRIO , CHIESA , ECC.. ) SPORCHI E/O TRASCURATI ?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
18	SE QUALCUNO CHIEDESSE IL SUO CONSIGLIO PER IL RICOVERO DI UNA PERSONA CONSIGLIEREBBE QUESTA STRUTTURA ?	MAI	TALVOLTA	SPESSO	SEMPRE
19	CHI E' LA PERSONA RICOVERATA NEL NUCLEO ALZHEIMER?	MADRE	PADRE	CONIUGATE	ALTRO
20	DA QUANTO TEMPO LA PERSONA E' RICOVERATA PRESSO LA STRUTTURA?	MENO DI 3 MESI	DA 3 A 6 MESI	DA 6 A 12 MESI	OLTRE 12 MESI
<p><b>VUOLE FORNIRCI DEI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE L'ASSISTENZA ?</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p>					

ALLEGATO 4-B

**QUESTIONARIO OSPITI RSA , CA E RES ASSISTITA ANNO 2024**

1	È SODDISFATTO DELLA SUA PERMANENZA IN QUESTA STRUTTURA?	SI	NO PERCHE' .....	
2	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO MEDICO?	SI	NO PERCHE' .....	
3	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO?	SI	NO PERCHE' .....	
4	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO ASSISTENZIALE?	SI	NO PERCHE' .....	
5	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA?	SI	NO PERCHE' .....	
6	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE?	SI	NO PERCHE' .....	
7	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI PULIZIE DEGLI AMBIENTI?	SI	NO PERCHE' .....	
8	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI CUCINA?	SI	NO PERCHE' .....	
9	È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	SI	NO PERCHE' .....	
10	SECONDO LEI IL PESONALE È NUMERICAMENTE SUFICIENTE PER SODDISFARE LE SUE ESIGENZE ?	SI	NO PERCHE' .....	
11	SI SENTE SOSTENUTO E AIUTATO DAL PERSONALE DELLA STRUTTURA ?	SI	NO PERCHE' .....	
12	CONSIGLIEREBBE AD UN SUO CONOSCENTE DI VENIRE IN QUESTA STRUTTURA ?	SI	NO PERCHE' .....	
13	DA QUANTO TEMPO RISIEDE IN QUESTA STRUTTURA?	MENO DI 3 MESI	DA 3 MESI AD UN ANNO	PIU' DI UN ANNO

**EVENTUALI OSSERVAZIONI, RICHIESTE E/O SUGGERIMENTI**

.....

*GRAZIE PER LA CORTESIA !*

ALLEGATO 5

PROTOCOLLO

# SCHEDA SEGNALAZIONE/RECLAMI

BARRARE TIPO DI SEGNALAZIONE

VERBALE

TELEFONICA

FAX / e - mail

CON LETTERA ALLEGATA

CON MODULO

ALTRO

DEL SIGNOR / SIGNORA .....

RIFERIMENTO TELEFONICO .....

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

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

FIRMA  
RESPONSABILE URP

## ALLEGATO 6-A

### **CONTRATTO INDIVIDUALE DI INGRESSO NELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE FONDAZIONE MILANESI E FROSI ONLUS DI TRIGOLO (CR)**

Il giorno ..... del mese di ..... dell'anno ..... presso la sede della Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi Onlus

**TRA**

La Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi Onlus (di seguito denominata Fondazione) con sede legale in TrigoLO (CR) Via Canevari N. 85, C.F.: 83000490199, P. IVA 00681280194, rappresentata dal Presidente Dr.ssa Clara Boggi nata a TrigoLO (CR) il 28/07/47 e gestita dal Direttore Dr.ssa Belli Mariarosa, nata a TrigoLO (CR) il 02/11/1967, che, in forza del Regolamento di Organizzazione e Contabilità, approvato con atto n. 2 del 26/01/2005, è legittimata alla sottoscrizione del presente contratto

**E**

la Sig./sig. .... nato/a a ..... (....) il ..... residente a ..... ( ) ..... in Via ..... - C.F.: ....., di seguito indicato, per brevità, come "**Ospite**"

#### PREMESSO

- che la Fondazione Milanese e Frosi costituisce un'unità d'offerta socio-sanitaria classificata come **Residenza Sanitaria Assistenziale (di seguito denominata RSA)** per anziani, autorizzata al funzionamento per un N. 120 posti letto;
- che la RSA è una struttura destinata ad accogliere soggetti anziani non autosufficienti in condizioni di disabilità;
- che con la pratica d'ingresso le parti beneficiarie, (ospite e terzi), delle prestazioni erogate acconsentono al trattamento dei dati ivi raccolti, nonché di tutti quelli futuri scaturenti dall'accesso alle prestazioni erogate dalla RSA, secondo quanto previsto dall'art. 13 D. Lgs. 196/2003;
- **che le parti (ospite e terzi) hanno ricevuto copia del REGOLAMENTO INTERNO, della CARTA DEI SERVIZI e del CODICE ETICO dell'Ente quali parti integranti a tutti gli effetti per l'efficacia del presente contratto, prendendone visione ed accettandone in toto le condizioni previste;**
- che le parti (ospite e terzi) sono consapevoli della possibilità spettante all'Ente di aggiornare periodicamente la Carta dei Servizi, il Regolamento Interno, il Codice Etico nonché le rette di degenza giornaliere previa comunicazione scritta agli interessati;
- che le parti (ospite e terzi) sono consapevoli che il presente contratto è funzionale all'assegnazione di un posto letto **ACCREDITATO**;
- che le parti (ospite e terzi) accettano che, per motivi sanitario-organizzativi, l'assegnazione del posto letto viene deciso esclusivamente dall'equipe socio-sanitaria di reparto, e che lo stesso posto letto attribuito al momento dell'ingresso in struttura possa essere sostituito da altro. Per tale ipotesi le parti beneficiarie (ospite e terzi) delle prestazioni non potranno opporsi alle decisioni assunte, ma sarà compito del Medico Responsabile del reparto darne tempestiva comunicazione all'ospite e alle persone di riferimento, fatta salva la facoltà di recesso dal presente contratto;
- che l'ingresso non potrà aver corso senza la sottoscrizione del presente atto e senza che le parti (ospite e terzi) abbiano preso cognizione e sottoscritto esplicitamente le cosiddette clausole vessatorie, riproposte in coda al presente contratto;
- che l'accesso ai dati della FONDAZIONE si esercita mediante esame ed estrazione di copia. La richiesta di accesso, che può essere verbale o per iscritto, deve essere motivata da soggetti legittimati. Per accedere agli atti è possibile rivolgersi presso l'Ufficio Segreteria/URP, indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentono l'individuazione. A tal fine è disponibile un apposito modulo reperibile presso l'Ufficio Segreteria/URP. Quest'ultimo provvederà ad inoltrare la domanda di accesso al Servizio competente. Responsabile del procedimento di accesso è il Direttore della FONDAZIONE. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni dalla richiesta. Nel caso la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dalla data del deposito della richiesta perfezionata e/o integrata. Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari detenuti dalla FONDAZIONE è disciplinato da apposito Regolamento, disponibile presso l'Ufficio Segreteria /URP. Il Regolamento individua dettagliatamente, tra l'altro: i soggetti legittimati; i documenti accessibili; la tipologia dei documenti sottratti all'accesso; il dettaglio delle modalità d'accesso; le ipotesi di diniego e differimento dell'accesso; le categorie di documenti sottratti all'accesso.

#### **TUTTO CIO' PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

#### **ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO E DATA DI INGRESSO**

L'oggetto del presente contratto è il ricovero in RSA del Sig./della Sig.ra .....

A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica prodotta, con il presente atto il/la sottoscritto/a ..... chiede per conto del/della signor/a ....., il ricovero presso .....

L'Ente, al momento dell'ingresso, verifica che l'Ospite abbia le caratteristiche e manifesti le condizioni di bisogno previste per le RSA e assicura che la presa in carico avverrà secondo criteri di appropriatezza nel rispetto della continuità assistenziale. L'Ente comunicherà all'ASST o al Comune di riferimento eventuali situazioni complesse.

## ART. 2 – OBBLIGHI DELL'ENTE GESTORE

L'Ente si obbliga ad erogare assistenza avente natura socio-sanitaria secondo quanto previsto dalla specifica normativa vigente e futura della Regione Lombardia per le RSA, dalla Carta dei Servizi, dal Regolamento interno ospiti, dal Codice Etico della FONDAZIONE allegati al presente atto.

Accanto alla preminente attività di natura socio-sanitaria si elencano le prestazioni che l'Ente si impegna a garantire:

- ❖ rispetto dei protocolli assistenziali e delle procedure interne legate alla somministrazione dei servizi;
- ❖ copertura assicurativa derivante dalla responsabilità civile verso terzi;
- ❖ rispetto della privacy;
- ❖ custodia dei beni ricevuti ed accettati materialmente dall'Ente nelle modalità specificatamente indicate all'articolo 22 – Titolo quinto del Regolamento Interno;
- ❖ diffusione della Carta dei Servizi;
- ❖ trasmissione di idonea informativa, alla persona assistita, al legale rappresentante o ai familiari, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico regionale e del Comune in tutti i casi in cui sia negato o limitata la fruibilità delle prestazioni;
- ❖ somministrazione ai familiari ed agli ospiti del Questionario di Valutazione della qualità (Customer Satisfction) almeno una volta l'anno e diffusione dei risultati ottenuti;
- ❖ specificazione attraverso la Carta dei Servizi, e/o attraverso altri mezzi ritenuti idonei, del tipo di prestazioni che non sono incluse nelle rette di degenza in vigore, secondo le decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione;
- ❖ rilascio di certificazioni ai fini fiscali riguardo i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi annuali utili ai fini della presentazione della dichiarazione dei redditi;
- ❖ trasmissione, al Comune di residenza dell'Assistito, dell'informativa relativa all'ingresso nell'unità d'offerta;
- ❖ trasmissione, al competente ufficio dell'ASST e del Comune di residenza dell'Assistito, dell'informativa relativa alle condizioni psicofisiche della persona assistita qualora si rinvenga la necessità della nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno;
- ❖ rilascio di certificazioni varie (dichiarazione di ricovero, certificati sanitari vari relativi agli ospiti ricoverati, ecc.);
- ❖ rispetto delle norme previste dal codice civile in materia contrattualistica relative in particolare alla buona fede e alla correttezza nell'applicazione del presente contratto;
- ❖ rispetto delle norme in materia di contenzioso riguardo ad eventuali motivi che possano scaturire dall'applicazione del presente contratto.

## ART. 3 – OBBLIGHI DEL CONTRAENTE

A fronte delle prestazioni erogate, il/la sottoscritto/a si impegna alla corresponsione mensile della retta, come fissata dal Consiglio di Amministrazione, assumendo il ruolo di garanti per detto obbligo economico, ai sensi degli artt. 1936 e ss. del codice civile.

L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT o dei maggiori oneri di gestione necessari per garantire il buon funzionamento dell'Ente anche a fronte di necessari adeguamenti a normative nazionali e regionali.

In caso di variazione dell'importo della retta, l'Ente provvederà, prima dell'applicazione delle nuove tariffe, all'informativa, per iscritto, al/alla sottoscritto/a. Il corrispettivo così come variato si intenderà accettato.

I servizi inclusi nella retta sono indicati nell'apposito allegato alla Carta dei Servizi che costituisce parte integrante del presente contratto. Il sottoscrittore è tenuto al rispetto di quanto indicato nel presente contratto, nel Regolamento interno e di eventuali altre regole vigenti nella struttura e ad aggiornare, con puntualità, le eventuali variazioni anagrafiche e ogni dato utile al permanere del rapporto (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari, situazioni pensionistiche, stato di riconoscimento dell'invalidità civile, ...)

## ART. 4 - RETTA

Entro i primi giorni del mese successivo a quello di riferimento, l'Ente emetterà fattura per la retta di degenza e a trasmetterla ai soggetti interessati.

La fattura dovrà essere pagata al Tesoriere dell'Ente tramite addebito diretto in Conto Corrente entro la fine del mese successivo a quello di riferimento secondo la procedura adottata dall'Ente.

Per l'anno **2022** la retta giornaliera a carico del/della signor/a ....., in nucleo ordinario, camera doppia, sarà pari ad ..... (.....,00) al netto del contributo sanitario regionale.

Nel computo delle giornate di presenza viene sempre addebitata per intero la retta riferita al giorno d'ingresso, mentre per quello in uscita, se avverrà entro le ore 12.00 a.m., non sarà fatta oggetto di calcolo; viceversa dopo tale orario sarà addebitata per intero. Per le assenze dovute a ricoveri ospedalieri, vacanze o permanenze extra istituzionali la retta verrà calcolata per intero.

Al fine del pagamento della retta il/la sottoscritto/a prende atto che la fattura sarà intestata al degente e che sarà inviata:

- ALLA BANCA :  
CONTTO CORRENTE INTESTATO A:

- COD. IBAN

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- A:..... (per Mail o per Posta)

di inviare la dichiarazione annua intestata all'ospite, prevista dalla DGR 21/03/97 n. 26316 relativa ai costi sanitari e non che compongono la retta di degenza, a:

.....

In caso di mancato pagamento della retta entro i termini sopra indicati l'Ente potrà applicare gli interessi legali. Nel caso in cui il pagamento avvenga oltre i 30 gg rispetto alla data fissata, il Consiglio di Amministrazione assume tutti gli atti necessari alla tutela dell'Ente iniziando con l'addebito degli interessi legali e fino all'estrema conseguenza delle dimissioni dell'ospite che però non pregiudicano il diritto dell'Ente al recupero del dovuto e all'incameramento della cauzione. Qualora l'ospite venga dimesso per mancato pagamento della retta l'Ente si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita e protetta in collaborazione con il Comune di residenza e con l'ASST di riferimento.

#### ART. 5 – DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto del ricovero viene richiesto il pagamento alla Tesoreria dell'Ente, a titolo di deposito cauzionale, convalidato da regolare quietanza, una somma pari alla retta di degenza di 30 giorni. Tale somma, fruttifera, resterà depositata presso la Tesoreria dell'Ente per tutta la durata del ricovero. Il tasso di interesse e le modalità di calcolo degli interessi saranno determinati dal Consiglio di Amministrazione. Il deposito cauzionale, maggiorato degli interessi maturati per il periodo di permanenza in struttura, verrà restituito per intero o per differenza al momento del saldo dell'ultima retta di degenza.

Il deposito cauzionale non è richiesto nell'ipotesi in cui al pagamento della retta provveda un Ente pubblico.

#### ART. 6 – ASSENZE TEMPORANEE

L'ospite può assentarsi temporaneamente dalla struttura previa richiesta di autorizzazione rilasciata, in forma scritta, dal Medico responsabile. Le assenze temporanee dovute a rientri in famiglia, periodi di vacanza, ecc., sono ammesse sino ad un periodo di massimo 15 giorni, trascorsi i quali, senza il rientro dell'ospite, l'Amministrazione procederà d'ufficio alla Sua dimissione. Durante tali assenze la retta è dovuta interamente. Per i ricoveri ospedalieri non è previsto un termine massimo di assenza.

Anche durante le assenze per ricovero ospedaliero la retta è dovuta interamente.

#### ART. 7 – DIMISSIONI, RECESSO

L'ospite potrà essere dimesso:

- per manifesta volontà delle parti (ospite e terzi) di recedere dal presente atto; volontà che deve essere manifestata previo avviso scritto che dovrà pervenire all'Ente almeno 48 ore prima della data prevista per il recesso. In caso di non rispetto dei termini di preavviso l'Ente procederà all'addebito della retta per i giorni mancanti al termine suddetto. Qualora la dimissione sia per volontà dell'ospite e preveda il rientro al domicilio, fatta salva la sua capacità di autodeterminarsi, al fine di garantire una dimissione protetta, la FONDAZIONE attiverà informando i Servizi Sociali del Comune di residenza e l'ASST di riferimento.
- per sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'ospite che non risultino più compatibili con la permanenza in comunità o siano tali da rendere la prosecuzione delle cure inconciliabili con i requisiti di appropriatezza del ricovero rispetto a posti letto accreditati;
- in caso in cui la permanenza dell'ospite sia divenuta incompatibile, per qualunque ragione anche legata al comportamento dei familiari, con la natura e le caratteristiche della RSA o rechi pregiudizio alla pacifica convivenza nella RSA stessa;
- in caso in cui l'ospite o un suo familiare sia incorso in gravi infrazioni del Regolamento Interno e delle regole vigenti nell'Ente;
- nel caso in cui venga meno il rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o suoi familiari e gli operatori della struttura, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione;
- in caso in cui si evidenzii morosità nel pagamento della retta di degenza secondo quanto disposto dall'art. 4.

Il rapporto, oggetto del presente contratto, si interrompe in caso di decesso dell'ospite. Per le pratiche necessarie in caso di assenza di persone di riferimento note, l'Ente farà riferimento al Comune di provenienza.

#### ART. 8 - QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel caso in cui la qualità del servizio erogato non dovesse essere ritenuta congrua secondo la valutazione soggettiva espressa dall'ospite e/o dai propri familiari, tale condizione, anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.

#### ART. 9 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali saranno trattati nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore.

Nell'ambito delle finalità istituzionali potranno essere utilizzati alcuni dati personali dell'ospite con le seguenti modalità:

- utilizzo di nome e cognome per identificare i luoghi o gli oggetti assegnati all'ospite che risulteranno

quindi visibili a terzi, ospiti e visitatori;

- utilizzo del sistema di videosorveglianza con o senza registrazione degli eventi finalizzato a contribuire e garantire la sicurezza degli ospiti e degli operatori;
- utilizzo di immagini fotografiche e filmati relativi all'ospite che potranno essere utilizzati per finalità ricreative o sanitarie all'interno della struttura.

L'Ospite e/o il terzo obbligato deve sottoscrivere l'**Allegato 3**: Consenso all'utilizzo dei dati personali (Privacy) al presente atto.

#### ART. 10 - NORME FINALI

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti in materia. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari regionali, nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato, lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato ed integrato. Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente potrà, in ottemperanza alle finalità statutariamente previste e al fine di tutelare l'interesse dell'intera comunità, disporre con atti e regolamenti condizioni per lo svolgimento dei servizi a cui obbligatoriamente i fruitori dovranno scrupolosamente attenersi.

Qualora gli stessi non dovessero essere condivisi, le parti potranno recedere dal contratto nei termini previsti dall'art. 7 del presente contratto. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. La presente scrittura privata è valida a tutti gli effetti civili e di legge. Le parti dichiarano, fin da ora, che, per eventuali controversie, la competenza territoriale è del Tribunale di Cremona (CR).

Il presente contratto non può essere ceduto salvo consenso scritto da entrambe le parti.

#### ART. 11 - ALLEGATI

Si elencano di seguito i documenti che sono parte integrante del presente contratto:

- Allegato 1 : Elenco dei servizi inclusi nella retta giornaliera di ricovero;
- Allegato 2 : Consenso all'eventuale utilizzo dei mezzi di protezione;
- Allegato 3 : Consenso all'utilizzo dei dati personali (Privacy);
- Allegato 4 : Consenso informato ingresso e permanenza in RSA
- Allegato 5 : Autocertificazioni di Nascita, Residenza e Stato di Famiglia

Letto, confermato e sottoscritto

IL DIRETTORE  
Belli Dr.ssa Mariarosa

Le parti prendono atto che le disposizioni di carattere vessatorio, di cui agli articoli sopra riportati, sono state valutate dal/dalla sottoscritto/a che le controfirma per accettazione.

**Elenco dei documenti consegnati o visionati sul sito della Fondazione ([www.rsatrigolo.it](http://www.rsatrigolo.it)), per conoscenza, al sottoscrittore del presente contratto:**

1. REGOLAMENTO INTERNO
2. CARTA DEI SERVIZI
3. CODICE ETICO
4. Nota informativa sulla privacy
5. REGOLAMENTO URP (Ufficio Rapporti con il Pubblico)
6. Regolamento del servizio di lavanderia
7. Elenco documenti personali consegnati dai familiari all'Ente
8. Elenco dei principali soggetti/operatori di riferimento della struttura
9. Specifica per gli orari di visita
10. Nota informativa in materia di sicurezza
11. Nota in merito alla deambulazione assistita degli ospiti da parte dei familiari.

Letto, confermato e sottoscritto

IL DIRETTORE  
Belli Dr.ssa Mariarosa

## ALLEGATO 6-B

### **CONTRATTO INDIVIDUALE DI INGRESSO NELLA "RESIDENZIALITA' ASSISTITA" DELLA FONDAZIONE MILANESI E FROSI ONLUS TRIGOLO (CR)**

Il giorno ..... del mese di ..... dell'anno ..... presso la "Residenza Rosetta" della Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi Onlus di Trigolo (CR)

#### **TRA**

La Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi Onlus (di seguito denominata FONDAZIONE) con sede legale in Trigolo (CR) Via Canevari N. 85, C.F.: 83000490199, P. IVA 00681280194, rappresentata dal Presidente Dr.ssa Clara Boggi nata a Trigolo (CR) il 28/07/47 e gestita dal Direttore Dr.ssa Belli Mariarosa, nata a Trigolo (CR) il 02/11/1967, che, in forza del Regolamento di Organizzazione in vigore è legittimata alla sottoscrizione del presente contratto

#### **E**

la Sig./sig. .... nato/a a ..... (....) il ..... residente a ..... ( ) ..... in Via ..... - C.F.: ....., di seguito indicato, per brevità, come "Ospite"

#### **PREMESSO**

- ✓ che la "Residenza Rosetta" costituisce un'unità d'offerta classificata come Residenza Assistita ai sensi della normativa regionale ed ha una capacità ricettiva di 24 posti ;
- ✓ che la "Residenza Rosetta" è una struttura destinata ad accogliere soggetti anziani parzialmente autosufficienti;
- ✓ che con la pratica d'ingresso le parti beneficiarie (ospite e familiari) delle prestazioni erogate acconsentono al trattamento dei dati ivi raccolti, nonché di tutti quelli futuri scaturenti dall'accesso alle prestazioni erogate dalla "Residenza Rosetta", secondo quanto previsto dall'art. 13 D. Lgs. 196/2003;
- ✓ che le parti (ospite e familiari) hanno ricevuto copia del REGOLAMENTO INTERNO, della CARTA DEI SERVIZI e del CODICE ETICO dell'ente quali parti integranti a tutti gli effetti per l'efficacia del presente contratto, prendendone visione ed accettandone in toto le condizioni previste;
- ✓ che le parti (ospite e familiari) sono consapevoli della possibilità spettante all'Ente di aggiornare periodicamente la Carta dei Servizi, il Regolamento Interno, il Codice Etico nonché le rette di degenza giornaliere previa comunicazione scritta agli interessati;
- ✓ che l'ingresso non potrà aver corso senza la sottoscrizione del presente atto e senza che le parti (ospite e familiari) abbiano preso cognizione e sottoscritto esplicitamente le cosiddette clausole vessatorie, riproposte in coda al presente contratto;
- ✓ che l'accesso agli atti della Fondazione si esercita mediante esame ed estrazione di copia. La richiesta di accesso, che può essere verbale o per iscritto, deve essere motivata ed effettuata da soggetti legittimati. Per accedere agli atti è possibile rivolgersi all'Ufficio Segreteria/URP, indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentono l'individuazione. A tal fine è disponibile apposito modulo reperibile presso l'Ufficio Segreteria/URP. Quest'ultimo provvederà ad inoltrare la domanda di accesso al Servizio competente. Responsabile del procedimento di accesso è il Direttore della Fondazione. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni dalla richiesta. Nel caso la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.
- ✓ Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari detenuti dalla Fondazione è disciplinato da apposito Regolamento, disponibile presso l'Ufficio Segreteria/Urp. Il Regolamento individua dettagliatamente, tra l'altro: i soggetti legittimati; i documenti accessibili; la tipologia dei documenti sottratti all'accesso; il dettaglio delle modalità d'accesso; le ipotesi di diniego e differimento dell'accesso; le categorie di documenti sottratti all'accesso.

#### **TUTTO CIO' PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

#### **ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO E DATA DI INGRESSO**

L'oggetto del presente contratto è il ricovero in Residenza Assistita del Sig./ della Sig.ra ..... di seguito indicato, per brevità, come "Ospite".

A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica prodotta, con il presente atto il sig./la sig.ra ..... chiede per sé il ricovero presso questa Residenza dichiarando che l'ingresso è fissato in data .....

#### **ART. 2 – OBBLIGHI DELL'ENTE GESTORE**

L'Ente si obbliga ad erogare assistenza avente natura socio-sanitaria secondo quanto previsto : dalla specifica normativa vigente e futura della Regione Lombardia per le RSA, dalla Carta dei Servizi, dal Regolamento interno ospiti e dal Codice Etico della Fondazione allegati al presente atto. Accanto alla preminente attività di natura socio-sanitaria si elencano le prestazioni che l'Ente si impegna a garantire:

Accanto alla preminente attività di natura socio-sanitaria si elencano le prestazioni che l'Ente si impegna a garantire:

- ❖ rispetto dei protocolli assistenziali e delle procedure interne legate alla somministrazione dei servizi;
- ❖ copertura assicurativa derivante dalla responsabilità civile verso terzi;
- ❖ rispetto della privacy;
- ❖ custodia dei beni ricevuti ed accettati materialmente dall'Ente nelle modalità specificatamente indicate all'articolo 22 – Titolo quinto del Regolamento Interno;
- ❖ diffusione della Carta dei Servizi;
- ❖ trasmissione di idonea informativa, alla persona assistita, al legale rappresentante o ai familiari, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico regionale e del Comune in tutti i casi in cui sia negato o limitata la fruibilità delle prestazioni;
- ❖ somministrazione ai familiari ed agli ospiti del Questionario di Valutazione della qualità (Customer Satisfaction) almeno una volta l'anno e diffusione dei risultati ottenuti;



- ❖ specificazione attraverso la Carta dei Servizi, e/o attraverso altri mezzi ritenuti idonei, del tipo di prestazioni che non sono incluse nelle rette di degenza in vigore, secondo le decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione;
- ❖ rilascio di certificazioni ai fini fiscali riguardo i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi annuali utili ai fini della presentazione della dichiarazione dei redditi;
- ❖ trasmissione, al Comune di residenza dell'Assistito, dell'informativa relativa all'ingresso nell'unità d'offerta;
- ❖ trasmissione, al competente ufficio dell'ASST e del Comune di residenza dell'Assistito, dell'informativa relativa alle condizioni psicofisiche della persona assistita qualora si rinvenga la necessità della nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno;
- ❖ rilascio di certificazioni varie (dichiarazione di ricovero, certificati sanitari vari relativi agli ospiti ricoverati, ecc.);
- ❖ rispetto delle norme previste dal codice civile in materia contrattualistica relative in particolare alla buona fede e alla correttezza nell'applicazione del presente contratto;

### ART. 3 – OBBLIGHI DEL CONTRAENTE

A fronte delle prestazioni erogate, il/la sottoscritto/a si impegna alla corresponsione mensile della retta, come fissata dal Consiglio di Amministrazione, assumendo il ruolo di garante per detto obbligo economico, ai sensi degli artt. 1936 e ss. cod. civ. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT o dei maggiori oneri di gestione necessari per garantire il buon funzionamento dell'Ente anche a fronte di necessari adeguamenti a normative nazionali e regionali. In caso di variazione dell'importo della retta, l'Ente provvederà, prima dell'applicazione delle nuove tariffe, all'informativa, per iscritto, al/alla sottoscritto/a. Il corrispettivo così come variato si intenderà accettato. I servizi inclusi nella retta sono indicati nell'apposito allegato alla Carta dei Servizi che costituisce parte integrante del presente contratto. Il sottoscrittore è tenuto al rispetto di quanto indicato nel presente contratto, nel Regolamento interno e di eventuali altre regole vigenti nella struttura e ad aggiornate con puntualità le eventuali variazioni anagrafiche e ogni dato utile al permanere del rapporto (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari, situazioni pensionistiche, stato di riconoscimento dell'invalidità civile...).

### ART. 4 – RETTA

Entro i primi giorni del mese successivo a quello di riferimento l'Ente provvederà ad emettere fattura per la retta di presenza e a trasmetterla agli interessati.

La fattura dovrà essere pagata al Tesoriere dell'Ente con una delle seguenti modalità :

- tramite addebito diretto in Conto Corrente entro la fine del mese successivo a quello di riferimento secondo la procedura adottata dall'Ente;

Per l'anno ..... la retta giornaliera a carico del/della sottoscritto/a sarà pari ad € ..... ( ) al netto del contributo sanitario regionale.

Nel computo delle giornate di presenza viene sempre addebitata per intero la retta riferita al giorno d'ingresso, mentre per quello in uscita, se avverrà entro le ore 12.00 a.m., non sarà fatta oggetto di calcolo; viceversa dopo tale orario sarà addebitata per intero. Per le assenze dovute a ricovero ospedaliero, vacanze o permanenze extra istituzionali la retta verrà calcolata per intero.

Al fine del pagamento della retta il/la sottoscritto/a prende atto che la fattura sarà intestata al degente e che sarà inviata a .....

La modalità di pagamento scelta è l'addebito diretto in Conto Corrente secondo quanto specificato nel modulo allegato e sottoscritto;

COD. IBAN

In caso di mancato pagamento della retta entro i termini sopra indicati l'Ente potrà applicare gli interessi legali. Nel caso in cui il pagamento superi i 30 gg il Consiglio di Amministrazione assume tutti gli atti necessari alla tutela dell'Ente iniziando con l'addebito degli interessi legali e fino all'estrema conseguenza delle dimissioni dell'ospite che però non pregiudicano il diritto dell'Ente al recupero del dovuto e all'incameramento della cauzione. Qualora l'ospite venga dimesso per il mancato pagamento della retta la FONDAZIONE si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita e protetta dal Comune di competenza o dall'ASST.

### ART. 5 – DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto del ricovero viene richiesto il pagamento alla Tesoreria dell'Ente, a titolo di deposito cauzionale, convalidato da regolare quietanza, una somma definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione. Tale somma, fruttifera, resterà depositata presso la Tesoreria dell'Ente per tutta la durata del ricovero. Il tasso di interesse e le modalità di calcolo degli interessi saranno determinati dal Consiglio di Amministrazione. Il deposito cauzionale, maggiorato degli interessi maturati per il periodo di permanenza in struttura, verrà restituito per intero o per differenza al momento del saldo dell'ultima retta di degenza. Il deposito cauzionale non è richiesto nell'ipotesi in cui al pagamento della retta provveda un Ente pubblico.

### Art. 6 - ASSENZE TEMPORANEE

L'ospite può assentarsi temporaneamente dalla struttura previo avviso. Le assenze temporanee dovute a rientri in famiglia e/o periodi di vacanze, sono ammesse fino ad un periodo massimo di 15 giorni, trascorsi i quali, senza il rientro dell'Ospite, l'Amministrazione procederà d'ufficio alla Sua dimissione. Durante tali assenze la retta è dovuta interamente.

Le assenze temporanee dovute a ricoveri ospedalieri o istituti di riabilitazione e di cure intermedie prevedono un termine massimo di assenza di 90 giorni.

Nei primi 20 giorni di assenza sarà richiesto il pagamento della retta ordinaria.

Nei giorni di assenza oltre il ventunesimo e fino al 90 sarà applicata una retta giornaliera pari :

-alla retta a carico dell'ospite se trattasi di regime di Alloggio Protetto;

-alla somma tra la retta ordinaria e il contributo regionale riconosciuto all'ospite se trattasi di regime di Residenza Assistita.

Trascorsi i 90 gg di assenza senza il rientro dell'ospite in Struttura l'Amministrazione procederà d'ufficio alla Sua immediata dimissione.

### ART. 7 – DIMISSIONI RINUNCIA VOLONTARIA

La Fondazione dimette l'ospite dai servizi di API e R.L nei seguenti casi:

- quando le sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'ospite non risultano più compatibili con la permanenza nell'unità d'offerta. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando la permanenza dell'ospite sia divenuta incompatibile con l'organizzazione, per qualunque ragione anche a causa del

comportamento dei familiari, con la natura e le caratteristiche della Struttura o rechi pregiudizio alla pacifica convivenza nella Struttura stessa. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.

- quando l'ospite, trascorsi 90 gg di assenza, non rientri in Struttura. La dimissione dell'ospite è di competenza dell'Amministrazione e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 1 giorno.
- quando l'ospite o un suo familiare sia incorso in infrazioni del Regolamento Interno. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando si evidenzia morosità nel pagamento della retta. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.

Con le dimissioni e l'effettiva uscita dell'ospite dalla struttura, cessa l'obbligo di corrispondere la retta; quando la misura discende da morosità è fatta salva ogni azione legale per il recupero delle somme dovute all'Ente. Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale Ospite/Fondazione e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale. E' pertanto dovere dei familiari firmatari del contratto provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso. In caso di diniego dei familiari, il trasporto viene organizzato ed effettuato direttamente dalla Fondazione che, previa comunicazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza competente del territorio, provvede al trasporto dell'Ospite dimissionato al domicilio dei familiari firmatari del contratto di ingresso. L'Ospite o chi per esso può rinunciare alla permanenza presso la Residenza Rosetta mediante comunicazione scritta. Tale comunicazione deve essere presentata e sottoscritta dall'interessato o dalla medesima persona che ha firmato la domanda di ammissione almeno 48 ore prima del giorno richiesto per la dimissione. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della quota giornaliera di Fermo Letto deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione per il corrispondente arco temporale.

#### ART. 8 –QUALITA' SERVIZIO

Nel caso in cui la qualità del servizio erogato non dovesse essere ritenuta congrua secondo la valutazione soggettiva espressa dall'ospite e/o dai propri familiari, tale condizione, anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.

#### ART. 9 – TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali saranno trattati nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore.

Nell'ambito delle finalità istituzionali potranno essere utilizzati alcuni dati personali dell'ospite con le seguenti modalità:

- utilizzo di nome e cognome per identificare i luoghi o gli oggetti assegnati all'ospite che risulteranno quindi visibili a terzi ospiti e visitatori;
- utilizzo del sistema di videosorveglianza con o senza registrazione degli eventi con finalità di contribuire a garantire la sicurezza degli ospiti e degli operatori;
- utilizzo di immagini fotografiche e filmati relativi all'ospite che potranno essere utilizzati per finalità ricreative o sanitarie all'interno della Struttura.

L'Ospite e/o il terzo obbligato deve sottoscrivere l'Allegato 3: Consenso all'utilizzo dei dati personali (Privacy) al presente atto.

#### ART. 10 – NORME FINALI

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti in materia. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari regionali, nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato, lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato ed integrato. Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente potrà, in ottemperanza alle finalità statutariamente previste e al fine di tutelare l'interesse dell'intera comunità, disporre con atti e regolamenti condizioni per lo svolgimento dei servizi a cui obbligatoriamente i fruitori dovranno scrupolosamente attenersi.

Qualora gli stessi non dovessero essere condivisi, le parti potranno recedere dal contratto nei termini previsti dall'art.4 del presente contratto. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. La presente scrittura privata è valida a tutti gli effetti civili e di legge. Le parti dichiarano fin da ora che per eventuali controversie la competenza territoriale è del Tribunale di Cremona (CR). Il presente contratto non può essere ceduto salvo consenso scritto di entrambe le parti.

#### Art. 11- ALLEGATI

Si elencano di seguito i documenti che costituiscono parte integrante del presente contratto:

- Allegato 1 : Elenco dei servizi inclusi nella retta giornaliera di ricovero;
- Allegato 2 : Consenso all'utilizzo dei dati personali (Privacy);
- Allegato 4 : Consenso informato ingresso e permanenza in Residenza Rosetta
- Allegato 5 : Autocertificazioni di Nascita, Residenza e Stato di Famiglia
- Allegato 6 : Impegno al trasferimento dell'ospite in caso di dimissione.

Letto, confermato e sottoscritto

IL DIRETTORE

Le parti prendono atto che le disposizioni di carattere vessatorio di cui agli artt. sopra riportati, sono state valutate dal/dalla sottoscritto/a che le controfirma per accettazione.

Letto, confermato e sottoscritto

IL DIRETTORE

**Elenco dei documenti consegnati, per conoscenza, al sottoscrittore del presente contratto:**

12. REGOLAMENTO INTERNO
13. CARTA DEI SERVIZI
14. CODICE ETICO
15. Nota informativa sulla privacy
16. Elenco documenti personali consegnati dai familiari all'Ente
17. Elenco dei principali soggetti/operatori di riferimento della struttura

Letto, confermato e sottoscritto

## ALLEGATO 7

### CARTA DIRITTI PERSONA ANZIANA

#### **Introduzione**

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

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trFondazioneorti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)

- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.


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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

 <p>Fondazione di Servizi alla Persona MILANESI E FROSI ONLUS</p>	<p>ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE</p>	<p>APPROVATA CON ATTO N. 64 DEL 29/12/2023 VALIDA PER L'ANNO 2024</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
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, se non lesive dei diritti anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole altrui, della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di operare perché, anche nelle situazioni e di più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni parziale o persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita totale della propria autonomia ed autosufficienza	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

ALLEGATO 8

## MENU' TIPO

Il menù è settimanale e varia a seconda della stagione.

	<i>LUNEDI'</i>	<i>MARTEDI'</i>	<i>MERCOLEDI'</i>	<i>GIOVEDI'</i>	<i>VENERDI'</i>	<i>SABATO</i>	<i>DOMENICA</i>
<b>PRANZO</b>	PASTA AL POMODORO E BASILICO	PASTA CON ZUCCHINE E SPECK	RISOTTO AGLI ASPARAGI E ALLO ZAFFERANO	PASTA ORTOLANA	TAGLIATELLE CON SALSA AROMATICA	POLENTA E COTECHINO	PASTA GRATINATA AL FORNO
	INVOLTINI DI PLATESSA O FETTINE AL FORNO	ARROSTO FARCITO	SCALOPPINE AI PEPERONI	COSCE DI POLLO AL FORNO	COTOLETTA ALLA MILANESEI		VITELLO STECCATO AL ROSMARINO
	INSALATA	SPINACI AL POMODORINO	FAGIOLINI CONDITI	PEPERONATA	FINOCCHI AL BURRO		PATATE AL FORNO
	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	DOLCE E FRUTTA FRESCA
<b>CENA</b>	PASTA CON CREMA DI FAGIOLI	MINISTRINA	TORTELLINI IN BRODO	MINISTRONE	MINISTRA DI RISO	MINISTRINA	CREMA DI VERDURA
	POLPETTE E ARR. TACCHINO	SALAME E COTTO	PORCHETTA E COTTO	LONZETTA TONNATA	UOVA FARCITE	COTTO E MORTADELLA	PIZZA
	TALEGGIO	ASIAGO	CRESCENZA	RICOTTA	TALEGGIO	FONTAL	CRESCENZA
	LEGUMI AL VAPORE	FINOCCHI AL BURRO	CAVOLFIORI BURRO E SALVIA	PATATE PREZZEMOLATE	SPINACI AL PARMIGIANO	CAROTE AL BURRO	ZUCCHINE
	FRUTTA COTTA	FRUTTA COTTA	FRUTTA COTTA	FRUTTA COTTA	FRUTTA COTTA	FRUTTA COTTA	FRUTTA COTTA
<b>ALIMENTI SEMPRE DISPONIBILI SIA A PRANZO CHE A CENA</b>							
MINISTRINA DI PASTA , SEMOLINO , OMOGENEIZZATI DI CARNE , FORMAGGINI, RICOTTA, PURE', YOGURT							

\*\*\* PRESSO LA CUCINA DELLA STRUTTURA E' DISPONIBILE E CONSULTABILE LA TABELLA DEGLI ALLERGENI E L'ELENCO DEGLI INGREDIENTI DEI VARI PIATTI COMPONENTI IL MENU'