

# “CARTA dei SERVIZI” R.S.A. “Varni Agnetti”



Sistema certificato UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018 - Erogazione di servizi socio-sanitari residenziali e semiresidenziali per anziani ed erogazione di servizi socio-sanitari e sociali a domicilio

## Presentazione

La **Fondazione "Varni Agnetti"**, è una **ORGANIZZAZIONE NON LUCRATIVA DI UTILITÀ SOCIALE** iscritta all'anagrafe O.N.L.U.S. a far data dal 23/07/2012, che gestisce:

- una **RESIDENZA SOCIO ASSISTENZIALE (R.S.A.)**, autorizzata al funzionamento per **88 posti letto** in esercizio) complessivi ed accreditata (**per n. 84 posti a contratto e n. 4 posti solventi**) da Regione Lombardia per l'assistenza di anziani non autosufficienti parziali e totali;
- un **CENTRO DIURNO INTEGRATO per anziani (C.D.I.)** autorizzato per n. **40 posti**;
- **SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE** (voucher socio-sanitari; voucher sociali, servizi domiciliari a pagamento, RSA APERTA).
- **APA – ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI** per n. **26** posti letto.

**A far data dal 1/01/2023 la Fondazione è subentrata nella gestione della RSA SOGGIORNO VILLA DELLE ROSE a Ponte Nizza (PV). La struttura è autorizzata per n. 24 posti letto di cui 20 a contratto con ATS PAVIA e n. 4 posti SOLVENTI.**

Essere "**autorizzati al funzionamento**" significa garantire il rispetto degli standard strutturali e gestionali (personale) fissati dalla normativa della Regione Lombardia.

L'Azienda Sanitaria Locale verifica, periodicamente, il rispetto della normativa vigente mediante ispezioni da parte del competente Servizio di Vigilanza.

I servizi erogati dalla Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. sono garantiti da personale suddiviso tra:

- ◆ *Personale area amministrativa;*
- ◆ *Personale area sanitaria e socio-sanitaria*
- ◆ *Personale educativo;*
- ◆ *Personale fisioterapico;*
- ◆ *Personale area socio-assistenziale;*
- ◆ *Personale addetto ai servizi generali.*

La Fondazione è chiamata giornalmente a stabilire, pianificare e attuare un idoneo sistema per la gestione e il controllo delle risorse e attività che si riflettono sulle prestazioni fornite, al fine di raggiungere e mantenere precisi parametri qualitativi, rispondenti alle effettive esigenze degli Ospiti.

Il contributo dell'Utente (Ospite e/o familiare) ai fini di un miglioramento del servizio è fondamentale.

È necessario, quindi, affrontare il problema dei disservizi, nell'ottica di una soluzione immediata e in previsione di un continuo miglioramento. La qualità del servizio che un anziano percepisce deve coincidere con quelle che erano le sue iniziali aspettative, nell'ottica di una soluzione immediata e in previsione di un continuo miglioramento.

Siamo convinti che porsi in discussione risulterà fecondo per la qualità del servizio erogato dalla Fondazione.

La **Carta dei Servizi** è per la Fondazione un mezzo di informazione e di guida per gli utenti ed uno strumento di confronto del proprio operato.

IL PRESIDENTE GHEZZI PIETRO

## ***Cos'è la "Carta dei Servizi"***

La **carta dei servizi** rappresenta uno **strumento di dialogo** tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio, è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, con lo scopo preciso di:

- ✓ **Tutelare il diritto degli "utenti" (Ospiti);**
- ✓ **Tutelare l'immagine dell'Ente:** descrivendo chiaramente i servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme, che disciplinano l'attività, e quelli assicurati per capacità professionali dell'Ente e di conseguenza erogabili o a titolo gratuito, se previsto dall'Ente, o a pagamento con le relative modalità;
- ✓ **Promuovere la partecipazione attiva degli "utenti" (Ospiti):** al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La **carta dei servizi** porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità, **portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta**, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

La **CARTA dei SERVIZI** è quindi essenzialmente volta alla tutela degli utenti (Ospiti); non si tratta di una tutela come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In tal modo la Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. si prefigge l'obiettivo di apportare continue migliorie a tutti i servizi e ove possibile ad incrementarli.

Si ritiene quindi l'opinione degli Ospiti e dei Loro familiari un'ottima piattaforma progettuale su cui costituire il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

F.to IL DIRETTORE  
(Dott. Carlo Ferrari)

## Collocazione Logistica

### Dove siamo

Situata in zona semiperiferica raggiungibile da Milano con ferrovia linea Milano – Genova fermata Voghera e da Voghera con autobus di linea Voghera – Varzi, con autostrada Milano – Genova Uscita Casei Gerola. La struttura si sviluppa su 5 piani:

- ↳ al **piano terra** sono localizzati la palestra e l'ambulatorio di riabilitazione, la cucina generale, la lavanderia/stireria, la cappella e i servizi generali;
- ↳ al **piano rialzato** si trovano gli uffici di Direzione/Amministrazione, l'ambulatorio medico, gli spazi comuni (mensa, sala Tv, sala coffee break e veranda) e n. **13 camere** per gli ospiti;
- ↳ al **primo e secondo piano**, riservato esclusivamente agli ospiti, si trovano complessivamente n. 32 camere;
- ↳ al **terzo piano** si trova il **Centro Diurno Integrato** con spazi comuni usufruibili per attività di animazione, (feste di compleanno, lettura, proiezione...).

### **Tutte le camere sono dotate di servizio igienico autonomo.**

L'accesso ai piani è garantito mediante impianti di sollevamento verticale.

Area verde attrezzata nella zona circostante l'edificio.

### Gli alloggi sono così costituiti:

N. **43** camere totali a n. **2** letti (di cui 1 camera doppia per POSTI SOLVENTI)

N. **2** camere a n. **1** letto (POSTI SOLVENTI)

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici. In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite.

La struttura è dotata di una **palestra per le attività fisioterapiche**.



### In auto

**Autostrada Milano - Genova**  
(uscita casello Casei Gerola o Tortona)

**Autostrada Torino - Piacenza**  
(uscita casello Casteggio o Voghera)

**Strada Statale Voghera - Varzi**  
**Strada Provinciale 184**

### In treno

linea ferroviaria Milano - Genova con fermata stazione di Voghera

### In pullman

autobus di linea Voghera – Varzi (servizio giornaliero)  
(partenza da Voghera c/o autoporto presso stazione Ferroviaria)

**Contatti:**

Telefono: 0383/940650 - 0383/940985

Fax: 0383/940969

Sito Internet: [www.varniagnetti.it](http://www.varniagnetti.it)

e-mail: [varni\\_agnetti@libero.it](mailto:varni_agnetti@libero.it); [info@varniagnetti.it](mailto:info@varniagnetti.it).

**Staff Direzione/Amministrativo – Riferimenti:**

**DIRETTORE**

**Responsabile informativo:**

- Dott. Carlo Ferrari - tel. 0383/940650

e-mail: [carlo.ferrari@varniagnetti.it](mailto:carlo.ferrari@varniagnetti.it)

**Amministrazione:**

- Luisa Boschini (tel. 0383/940650 - 0383/940985)

e-mail: [luisa.boschini@varniagnetti.it](mailto:luisa.boschini@varniagnetti.it)

- Silvia Panza (tel. 0383/940650 – 0383/940985)

e-mail [silvia.panza@varniagnetti.it](mailto:silvia.panza@varniagnetti.it)

- Valentina Bonafè (tel. 0383/940650 – 0383/940985)

e-mail [valentina.bonafe@varniagnetti.it](mailto:valentina.bonafe@varniagnetti.it)

POSTA CERTIFICATA

[varniagnetti@pec.it](mailto:varniagnetti@pec.it)

**Orario apertura al pubblico - Uffici amministrativi**

dal lunedì al giovedì: 08:30/12:30 - 14:00/17:00

il venerdì: 08:30/12:30 - 14:00/17:00

il sabato: 09:00/12:00

## EROGAZIONI LIBERALI ALLE O.N.L.U.S.



Negli ultimi anni il legislatore ha previsto un novero molto ampio di agevolazioni fiscali a favore dei soggetti sostenitori delle attività del mondo non profit. In particolare, l'art 13 del D.Lgs n. 460/97 detta le norme sul trattamento tributario, ai fini delle imposte dirette, delle erogazioni liberali a favore delle ONLUS. Novità in materia sono state introdotte dalla recente Legge n. 96/2012.

Intanto ricordiamo che è possibile distinguere le agevolazioni spettanti ai sostenitori di O.N.L.U.S. a seconda che questi ultimi siano:

- persone fisiche;
- imprese ed enti.

Al sostenitore **PERSONA FISICA** spetta una delle seguenti agevolazioni:

- **DEDUCIBILITÀ DAL REDDITO** complessivo del soggetto erogatore nel limite del 10% del reddito complessivo dichiarato, e, comunque, nella misura massima di 70.000 euro annui, dell'erogazione liberale, ai sensi dell'art. 14, comma 1 del D.L. 35/2005;
- **DETRAIBILITÀ DALL'IRPEF**, ai sensi del D. lgs n. 460/1997, come modificato dalla L. 96/2012 a partire dall'anno 2014, la detrazione dall'IRPEF del 26% dell'erogazione (calcolata sul limite massimo di 2.065,83 euro). **Tali detrazioni sono consentite a condizione che il versamento dell'erogazione avvenga tramite banca (BONIFICO BANCARIO o ASSEGNO BANCARIO) o ufficio postale (VAGLIA POSTALE)** ovvero mediante altri sistemi di pagamento previsti dall'art. 23 del D.Lgs n. 241/1997 e secondo ulteriori modalità idonee a consentire all'Amministrazione finanziaria lo svolgimento di efficaci controlli che siano stabilite con decreto del Ministero delle Finanze da emanarsi ai sensi dell'art. 17, comma 3 della L. n. 400/1998.

Al sostenitore **ENTE NON COMMERCIALE** continua a spettare l'agevolazione individuata dall'art. 14, comma 1 del D.L. 35/2005, mentre si ritiene che non sarà applicabile la detrazione dall'IRES poiché essa si ricava dall'art. 147 del TUIR che fa riferimento alla parte della lettera i – bis dell'art. 15 del TUIR che sarà abrogata a partire dal 1° Gennaio 2013, come disposto dal 2° comma dell'art. 15 della Legge n° 96 del 2012 che non ha introdotto una norma sostitutiva. Appare tuttavia auspicabile e alquanto probabile che una norma sostitutiva non tarderà ad arrivare.

Al sostenitore **IMPRESA** spetta, infine, una delle seguenti agevolazioni:

- ai sensi dell'art. 14, comma 1 del D.L. 35/2005 le liberalità in denaro o in natura sono deducibili dal reddito complessivo del soggetto erogatore nel limite del 10% del reddito complessivo dichiarato, e comunque nella misura massima di 70.000 euro annui;
- ai sensi dell'art. 100, comma 2, lett. h) del TUIR, le erogazioni liberali in denaro godono di una deducibilità dal reddito d'impresa dichiarato nella misura massima di 2.065,83 euro o del 2% di impresa dichiarato.

La legge n. 96/2012 ha lasciato, quindi, invariata la disciplina delle agevolazioni fiscali a favore dell'erogatore impresa.

### **Importante:**

**A seguito dell'approvazione della Legge di Bilancio (Legge n. 160 del 27/12/2019) a far data dal 01/01/2020 per beneficiare delle detrazioni fiscali per le spese sanitarie è necessario che queste vengano pagate con sistemi di pagamento tracciabili (Bonifico bancario, carte di credito, bancomat, assegni bancari).**

**Quindi tutte le spese che verranno pagate in contanti non potranno più beneficiare della detrazione.**

**Da questa normativa vengono espressamente esclusi gli acquisti di medicinali e dispositivi medici (in pratica gli acquisti in farmacia saranno detraibili anche se effettuati in contanti).**

## INFORMAZIONI GENERALI sull'ORGANIZZAZIONE CENNI STORICI/SCOPI ISTITUZIONALI

La **FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S.** trae origine dalla donazione disposta dalla Sig.ra Concaro Varni Maria Maddalena Ved. Agnetti del fabbricato e del terreno siti in Strada Ardivestra a Godiasco (PV) cui si fa menzione nel verbale di deliberazione del Consiglio Comunale di Godiasco n. 89 del 29 agosto 1980 (accettazione donazione della nuda proprietà disposta dalla Sig.ra Concaro Varni Maria Maddalena Ved. Agnetti) e su cui è stato costruito l'edificio adibito a Casa di Riposo dell'I.P.A.B "Varni Agnetti" (1998).

In conseguenza dell'abrogazione della Legge 6972/1890 ed in ottemperanza alla Legge Regionale 13 febbraio 2003 n. 1 ("**Riordino della disciplina delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza operanti in Lombardia**"), l'I.P.A.B. "Varni Agnetti" si trasforma in **FONDAZIONE** (persona giuridica di diritto privato) in data 1/1/2004 con DGR del 12/12/03.

In data **23/07/2012** è stata iscritta all'**Anagrafe delle Organizzazioni Non Lucrative Di Utilità Sociale – O.N.L.U.S.** (iter conclusosi nel mese di dicembre con la trasmissione del decreto di approvazione dello Statuto da parte di Regione Lombardia – n. 10324 del 16/11/2012).

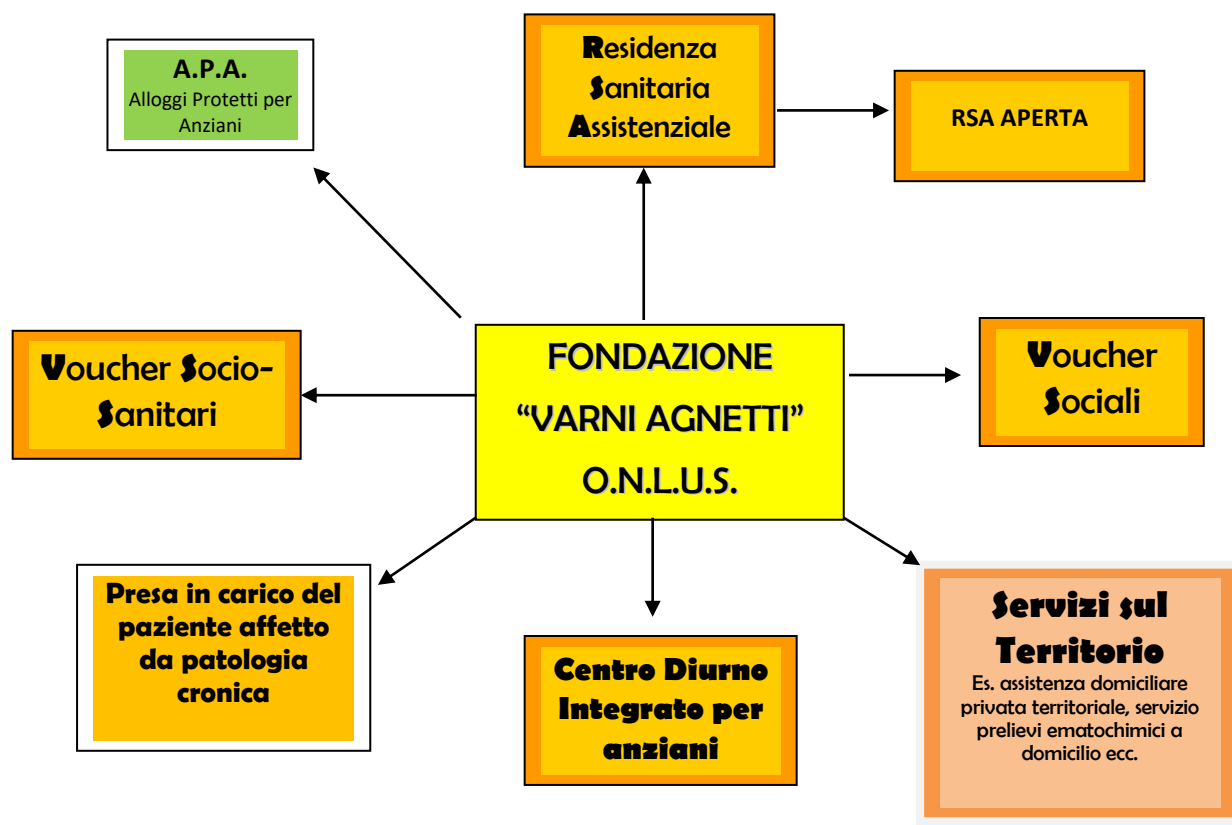
La Fondazione "Varni Agnetti" o.n.l.u.s. nel corso del 2019 ha provveduto ad adeguare lo statuto ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 117/2017 in modo da poter pianificare il proprio futuro in anticipo rispetto alla tempistica imposta dalla Riforma del Terzo Settore; in data **5/07/2019** il **Presidente di Regione Lombardia con Decreto n. 338**, ha approvato le **modifiche statutarie che si sostanziano nella revisione di norme che regolano l'ordinamento della Fondazione nonché nell'adeguare lo Statuto alla nuova normativa del Terzo Settore, la cui efficacia è subordinata all'iscrizione dell'Ente nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).**

La **Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.** persegue i seguenti **scopi istituzionali previsti dallo Statuto vigente all'art. 2:**

1. La Fondazione non ha scopo di lucro.
2. Essa intende perseguire esclusivamente finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale nel settore dell'assistenza sociale e socio-sanitaria e dell'assistenza sanitaria mediante lo svolgimento, in via esclusiva o principale, di una o più tra le seguenti attività di interesse generale previste dall'art. 5 del D.Lgs. 117/2017:
  - a. interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;
  - b. interventi e prestazioni sanitarie;
  - c. prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;
  - d. educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
  - e. organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo;
  - f. organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso;
  - g. alloggio sociale, ai sensi del decreto del Ministero delle Infrastrutture del 22 aprile 2008, e successive modificazioni, nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi;

**L'OFFERTA dei SERVIZI EROGATI  
dalla FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S.**

I servizi erogati dalla *Fondazione "Varni Agnetti"* O.N.L.U.S. possono sinteticamente essere così rappresentati:





## PRINCIPI sull'EROGAZIONE del SERVIZIO

### PRINCIPIO DELL'EGUAGLIANZA E RISPETTO

Dall'articolo n° 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno della Casa di Riposo.

La vita nella residenza per anziani è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

### PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ ED OBIETTIVITÀ

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

**Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità.** Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

### DIRITTO DI SCELTA

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

### PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

La persona è la protagonista del nostro servizio ed è alla persona che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi dell'Ente, creando una continua relazione, un feedback tra Struttura e familiari stessi.

E', sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

**PRINCIPIO DI EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ**

Sia il criterio di **EFFICACIA** (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di **EFFICIENZA** (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività delle R.S.A.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

Tutti gli operatori, a qualsiasi livello, si impegnano ad evitare sprechi di tempi, risorse, denaro e mezzi (**ECONOMICITÀ**).

**PRINCIPIO DI CONTINUITÀ**

L'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate per legge (come ad esempio la normativo sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali) e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. La struttura garantisce continuità delle prestazioni sulle 24 ore (sia infermieristica che assistenziale).

## La MISSION

Gli obiettivi principali della **Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.** possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale sia sul piano socio-assistenziale che sanitario per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata .
- Continuo miglioramento del servizio;
- Ricerca di ottimali livelli di salute, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- Sviluppo, attraverso un lavoro di team, e quindi con le figure professionali presenti in seno alla struttura, della capacità funzionali residue dell'ospite (sia esse di natura motoria che cognitiva);
- Approccio globale alla persona con interventi mirati; ogni intervento viene infatti espletato sull'ospite da parte del personale tutto, e tutti gli interventi sono volti ad assicurare delle prestazioni sempre più qualificate, non sottovalutando mai che una delle qualità indispensabili e di primaria importanza all'approccio personale/ospite, va sempre comunque ricercata sotto il profilo meramente umano;
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
- Ogni figura operante in seno all'Ente, è tenuta ad operare con mera imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza, nel rispetto della privacy nelle relazioni tra ospiti e operatori e tra ospiti e familiari;
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio;

In sintesi ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

## IL CODICE ETICO - IL PERCHÉ DI UNA SCELTA

### Estratto del Codice Etico Comportamentale

#### PREMESSA

Con il presente Codice Etico Comportamentale, il Consiglio di Amministrazione della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. intende ricordare i valori etici fondamentali ai quali l’organizzazione si ispira (con specifico riferimento alle tavole fondative dell’ente) e ai quali tutti gli amministratori, i dipendenti e collaboratori esterni (consulenti, prestatori di servizi) dovranno attenersi nello svolgimento dei compiti e funzioni loro affidate.

I principi etici contenuti nel presente Codice si applicano, senza riguardo all’ubicazione, a ciascuna funzione e a ciascun dipendente e collaboratore esterno, di tutte le unità organizzative.

La molteplicità di interessi e contesti socio-economici con cui l’organizzazione interagisce impone l’impegno di tutti per assicurare che le attività dell’organizzazione vengano svolte nell’osservanza della legge, in un quadro di concorrenza leale, con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi dei clienti, dipendenti, partner commerciali e finanziari e delle collettività in cui l’organizzazione è presente con le proprie attività.

É pertanto opportuno ribadire a tutti coloro che lavorano nell’organizzazione o che operano per il conseguimento degli obiettivi dell’organizzazione, senza distinzioni o eccezioni, l’importanza di osservare e di fare osservare questi principi nell’ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

**Il Codice Etico è vincolante per i comportamenti di tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione, dipendenti, collaboratori, liberi professionisti ed il personale dei servizi affidati in out-sourcing della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. ovvero di tutti coloro che, a qualsiasi titolo ed a prescindere dalla tipologia di rapporto contrattuale, contribuiscono al raggiungimento degli scopi e degli obiettivi della Fondazione.**

In nessun modo la convinzione di agire a vantaggio della Fondazione può giustificare l’adozione di comportamenti in contrasto con questi principi.

L’osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti e collaboratori esterni della Fondazione ai sensi e per gli effetti di legge.

Il codice etico comportamentale è una carta fondamentale a tutela di tutti gli stakeholders, insieme alla Carta dei Servizi. La **carta dei servizi** rappresenta uno **strumento di dialogo** tra gli utenti dei servizi e l’Ente che eroga il servizio, è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, con lo scopo preciso di:

- ✓ **Tutelare il diritto degli “utenti” (Ospiti);**
- ✓ **Tutelare l’immagine dell’Ente:** descrivendo chiaramente i servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme, che disciplinano l’attività, e quelli assicurati per capacità professionali dell’Ente e di conseguenza erogabili o a titolo gratuito, se previsto dall’Ente, o a pagamento con le relative modalità;
- ✓ **Promuovere la partecipazione attiva degli “utenti” (Ospiti):** al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La **carta dei servizi** porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità, **portatori di valori, dotati di**

**dignità, capacità critica e facoltà di scelta**, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

#### **Comportamento durante il lavoro**

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

#### **Comportamento nella vita sociale**

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

#### **Doveri di imparzialità e di disponibilità**

1. I dipendenti e/o collaboratori operano con imparzialità, senza indulgere a trattamenti di favore; assumono le proprie decisioni nella massima trasparenza e respingono indebite pressioni. Non determinano, né concorrono a determinare, situazioni di privilegio.
2. Assumono atteggiamenti di attenzione e di disponibilità verso ogni persona sofferente.

#### **Divieto di accettare doni o altre utilità**

1. Ai dipendenti è fatto divieto di accettare, anche in occasioni di festività, per sé o per altri, donativi od altre utilità da soggetti in qualsiasi modo interessati dall'attività della Fondazione, ad eccezione dei regali d'uso di modico valore.
2. Il soggetto che, indipendentemente dalla sua volontà, riceve doni o altre utilità di non modico valore, comunica tempestivamente e per iscritto la circostanza al Direttore Segretario, provvedendo, nel contempo, alla restituzione di essi per il tramite dei competenti uffici della Fondazione.

#### **Conflitto di interessi**

1. I soggetti obbligati non assumono decisioni e non svolgono attività inerenti alle loro mansioni, ove versino in situazioni di conflitto di interesse.
2. I soggetti obbligati hanno l'obbligo di astenersi in ogni caso in cui esistano evidenti ragioni di opportunità.
3. Il soggetto obbligato motiva per iscritto l'intenzione di astenersi ai responsabili della Fondazione (a seconda della sua funzione), che decidono sull'astensione.

In particolare al fine di evitare l'insorgere di conflitti di interesse:

- ogni operazione e attività deve essere intrapresa solo ed esclusivamente nell'interesse della Fondazione e in modo lecito, trasparente e corretto;
- gli amministratori, i collaboratori ed i dipendenti devono evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi della Fondazione o che possano interferire con la loro capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nell'interesse dell'impresa e nel pieno rispetto delle norme del presente Codice Etico Comportamentale;

- gli amministratori, i collaboratori e tutti i dipendenti sono tenuti a evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza;
- ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve essere tempestivamente comunicata all'Organismo di Vigilanza.

A titolo esemplificativo, si ricorda che determinano una situazione di conflitto:

- interessi economici e finanziari dell'amministratore, del collaboratore o dipendente e/o della sua famiglia esercitati in concorrenza o contrasto con quelli della Fondazione;
- svolgimento di attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso clienti, fornitori, concorrenti della Fondazione;
- accettazione di denaro, favori o utilità da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con la Fondazione.

4. Vista la varietà delle situazioni che possono evidenziarsi, in caso di dubbio circa l'insorgenza o meno di conflitto di interesse si invitano i dipendenti (o collaboratori) a rivolgersi all'Organismo di Vigilanza per discutere i casi specifici.

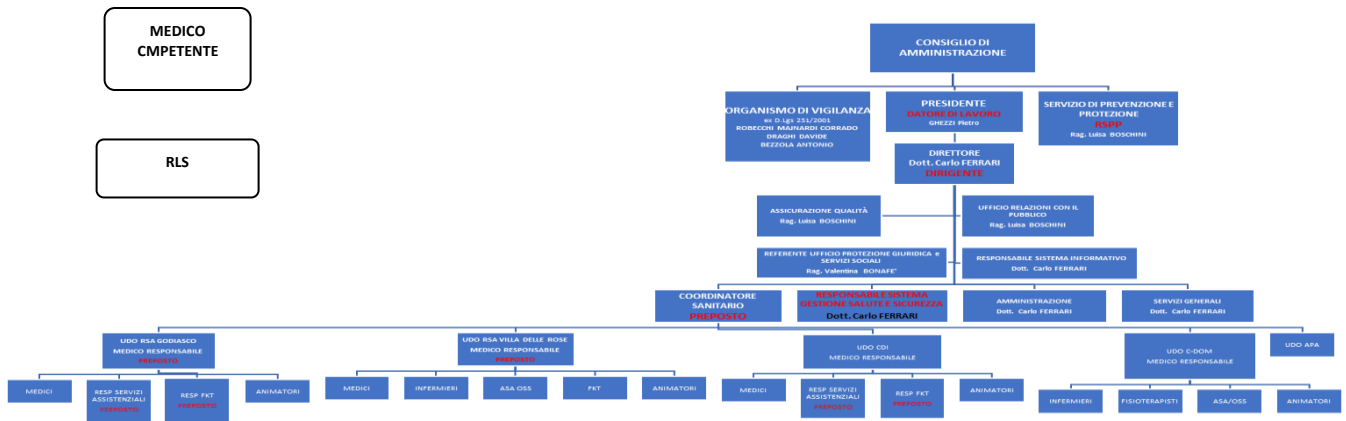
#### **Obbligo di riservatezza**

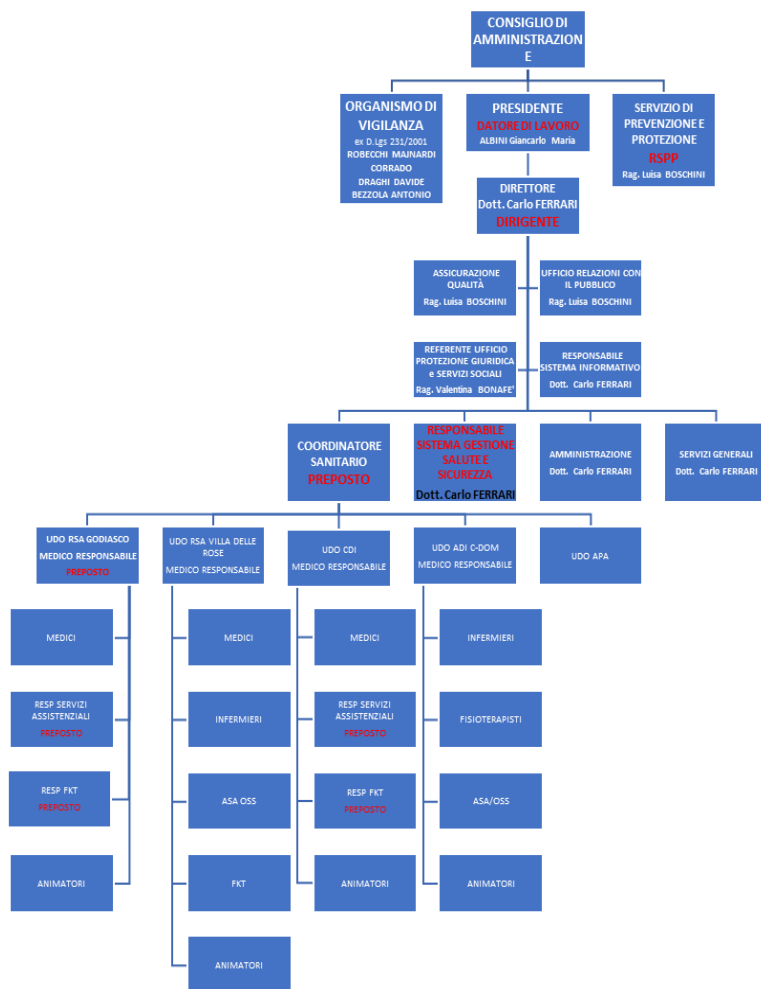
1. I dipendenti e/o collaboratori sono tenuti al rigoroso rispetto del segreto d'ufficio e di ogni ulteriore obbligo di riservatezza inerente alla qualità di dipendente della Fondazione nell'esercizio delle loro funzioni.
2. In particolare, fuori dai casi previsti dalla normativa vigente, sono tenuti a non fornire informazioni in merito ad attività della Fondazione, ai dati aziendali ed alle condizioni generali degli assistiti.

#### **Divieto di attività collaterali**

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

## ORGANIGRAMMA FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S.





**In ROSSO sono evidenziati i ruoli della SICUREZZA**

**SERVIZI ESTERNALIZZATI:**

- ✓ SERVIZI SOCIO EDUCATIVI E DI ANIMAZIONE
- ✓ GESTIONE SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI/ALBERGHIERI NUCLEO BLU R.S.A.
- ✓ GESTIONE SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI/ALBERGHIERI TURNO NOTTURNO R.S.A.
- ✓ SERVIZIO PULIZIA ORDINARIA, PULIZIA DI FINO e PULIZIA PERIODICA.

## La STRUTTURA: R.S.A. “VARNI AGNETTI”

### L’Utenza

La struttura può accogliere sino a **88 anziani**, (di cui **84** posti accreditati ed a contratto, e n. **4** posti per ospiti solventi)

- l’unità d’offerta è già abilitata all’esercizio con autorizzazione definitiva al funzionamento o DIA del 3/12/2008 prot. ATS n. 99522, rilasciata da Amministrazione Prov.le di Pavia per n. 84 posti letto a contratto;
- l’unità d’offerta è già accreditata con provvedimento regionale **DGR n. 330 del 28/07/2010**, per n. **84** posti letto;
- La RSA il 13/10/2016 ha inoltrato segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) per unità di offerta socio-sanitaria per n. 2 posti solventi (non a contratto), pertanto i posti complessivi sono aumentati a n. 86.
- La RSA il **10/05/2019 Prot. ATS n. 23659 del 13/05/2019** ha inoltrato segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) per unità di offerta socio-sanitaria per ulteriori n. **2 posti solventi** (non a contratto), pertanto i posti complessivi sono aumentati a n. **88**.

I servizi sono rivolti ad anziani (autosufficienti o meno) che per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

Lo scopo principale è quindi quello di fornire ospitalità ed assistenza agli anziani per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale.

Il fine è quello di produrre livelli di qualità sempre più elevati nei propri servizi per offrire la migliore possibilità di vita agli Ospiti.

### L’organo Amministrativo

Il Consiglio di Amministrazione è composto da sette membri.

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione della Fondazione in accordo con le disposizioni e le volontà della donataria e fondatrice dell’Istituzione; al Consiglio di Amministrazione è riconosciuta la facoltà di compiere gli atti opportuni e necessari per il conseguimento delle finalità istituzionali.

Il Presidente, che dura in carica cinque anni, è nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i propri membri.

Il Presidente ha rappresentanza legale della Fondazione di fronte a terzi ed in giudizio.

### La Dirigenza

Al Direttore compete l’esecuzione degli atti di gestione della Fondazione per il perseguimento degli obiettivi strategici e gestionali stabiliti dal Consiglio di Amministrazione con le modalità determinate nel regolamento di amministrazione.

Il Direttore è il responsabile operativo della Fondazione, provvede alla gestione organizzativa ed amministrativa, nonché alla organizzazione e promozione delle singole iniziative, predisponendo mezzi e strumenti necessari per la loro concreta attuazione. Assume tutti gli atti di gestione non esplicitamente attribuiti dal presente statuto ad altri organi della Fondazione.

Il Direttore è a capo di tutto il personale dipendente e convenzionato della Fondazione.

### L’Area medica

Il Medico della struttura è il responsabile per quanto concerne l’area sanitaria, coordina e programma il lavoro del personale paramedico. Il Medico è anche il responsabile della vigilanza igienico-sanitaria dei vari servizi della struttura.

**Lo staff medico** della Fondazione è composto da vari specialisti: **n. 1 Medico Responsabile (specialista in geriatria), n. 1 Medico specialista in Geriatria, n. 3 Medici specialisti in Anestesia e Rianimazione, n. 1 Medico Fisiatra.**

### Il Personale

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli ospiti della Fondazione con la massima professionalità.



E' rappresentato da:

- ☞ **area amministrativa:** n. 4 unità dipendenti;
- ☞ **area sanitaria:** n. 6 unità dipendenti e/o liberi professionisti;
- ☞ **area infermieristica:** n° 13 unità dipendenti e/o liberi professionisti;
- ☞ **area fisioterapica:** n° 4 unità dipendenti e/o liberi professionisti;
- ☞ **area socio-assistenziale e servizi alla persona:** n. 24 unità dipendenti. La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. inoltre è convenzionata con una Cooperativa Sociale per l'erogazione di servizi Socio Assistenziali a favore degli ospiti della R.S.A. (Nucleo Blu, turno notturno) e del C.D.I. La Cooperativa per l'erogazione del servizio utilizza operatori professionalmente qualificati ai sensi della vigente normativa regionale;
- ☞ **area servizi generali:** n° 6 unità dipendenti;
- ☞ **area servizio cucina:** n° 4 unità dipendenti;
- ☞ **area sociale/ricreativa/educativa:** la Fondazione si avvale di un Servizio di Animazione con personale convenzionato professionalmente qualificato ai sensi della vigente normativa regionale.

L'organigramma del personale della Struttura è esposto in bacheca al piano rialzato.

#### Area Amministrativa - Orario di apertura

L'Area Amministrativa garantisce, oltre al normale lavoro d'ufficio, anche un valido supporto per ospiti e familiari circa le informazioni in relazione alle diverse necessità che dovessero sopravvenire durante la permanenza in R.S.A.

L'apertura al pubblico dell'ufficio amministrativo è garantita dalle ore **08:30** alle ore **12:30** e dalle ore **15:00** alle ore **17:00** dal **lunedì al giovedì**, mentre per la giornata di **venerdì** dalle ore **8:30** alle ore **12:30** e dalle ore **14:30** alle ore **17:00**, il **sabato** gli uffici sono attivi dalle ore **09:00** alle ore **12:00**.

All'interno dello stesso ufficio è infatti identificato anche **un referente per il funzionamento dell'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)**, il quale è a disposizione di Ospiti e familiari per le diverse problematiche, informazioni, suggerimenti, reclami, **dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00.**

#### Orario Visite Esterne

**OGNI ANZIANO PUÒ RICEVERE VISITE DA PARTE DI FAMILIARI ED AMICI, DALLE ORE 09:00 ALLE ORE 20:00.**

E' opportuno che tali visite **non siano d'ostacolo alle attività giornaliere** e che **non arrechino disturbo** alla tranquillità ed al riposo degli altri ospiti residenti.

I visitatori ed i Parenti non dovranno recare intralcio all'attività degli Operatori durante la somministrazione dei pasti e delle terapie.

**È rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche, cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.**

Vi è la possibilità di effettuare visite guidate alla struttura da parte di potenziali ospiti e loro familiari, per maggiori o ulteriori informazioni è possibile contattare gli uffici amministrativi.

#### I Servizi Offerti

La Fondazione offre:

- ✓ **OSPITALITÀ A LUNGO TERMINE** rivolta ad anziani che si trovano sia in condizioni di autonomia che di dipendenza (**Residenza Sanitaria Assistenziale**);
- ✓ **SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE** rivolto a persone anziane che hanno bisogni socio sanitari difficilmente gestibili al domicilio ma ancora tali da non richiedere il ricovero a tempo pieno in Residenza Sanitaria Assistenziale (**Centro Diurno Integrato**);
- ✓ **SERVIZI SANITARI E SOCIO-ASSISTENZIALI DOMICILIARI:** Voucher sanitari, Voucher sociali, Servizio Rsa Aperta – prestazioni socio-sanitarie al domicilio.

La Residenza Sanitaria Assistenziale della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. è organizzata in **nuclei funzionali (piani)** differenziati in base al profilo degli Ospiti, quindi in base alle diverse patologie.

Il nucleo rappresenta una soluzione organizzativa che si propone di:

- ✦ dare un servizio flessibile, personalizzato e rapido all’Ospite;
- ✦ gestire ed organizzare al meglio le risorse umane e materiali.

L’attività è svolta sulla base di:

- ✦ progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell’Ospite;
- ✦ assistenza infermieristica, nell’arco delle 24 ore;
- ✦ assistenza medica e specialistica;
- ✦ igiene e cura della persona;
- ✦ vitto ed alloggio;
- ✦ lavanderia e guardaroba;
- ✦ riabilitazione psico-fisica-logopedica;
- ✦ interventi educativo-animativi;
- ✦ gite/uscite esterne;
- ✦ assistenza religiosa.

# **La RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

**- R.S.A. VARNI AGNETTI -**

## SERVIZI PRINCIPALI

Sono a disposizione presso la Residenza Sanitaria Assistenziale "Varni Agnetti" i seguenti locali: **sale da pranzo, sale televisione, sala parrucchiere e pedicure, l'ambulatorio, la Cappella dove viene celebrata la S. Messa, la palestra, uno spazio verde attrezzato all'esterno.**

Le stanze personali degli ospiti sono strutturate per lo più a due letti con bagno.

Qualora lo si desideri, eventuali piccole somme di denaro, potranno essere custodite presso gli Uffici Amministrativi in una cassa dell'Ente.

### ↳ REPERIBILITÀ MEDICA – SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE MEDICA

In fasce orarie **notturne e festive**, il servizio di medicina è garantito dal Servizio di Continuità Assistenziale Medica. Comprende inoltre prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste strumentali o di laboratorio non effettuabili in struttura, proposte di ricovero ospedaliero.

A far data dal **1/05/2019** il Servizio di **Continuità Assistenziale Medica** è svolto e garantito dal **CONSORZIO AEQUITAS Società consortile Arl** – C.so Roma, 1 20022 CASTANO PRIMO (MI) tel. 800.193.893 o in caso di malfunzionamento di quest'ultimo numero, al 348/3218217;

nelle modalità sotto descritte:

- **reperibilità nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) dalle ore 20.00 alle ore 8.00;**
- **sabato/domenica e nelle festività nazionali dalle ore 00:00 alle ore 24:00;**
- **dalle ore 24:00 della domenica alle 8:00 del lunedì;**

**Gli eventuali accessi saranno garantiti entro 30 (trenta) minuti secondo la normativa.**

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della vigente normativa.

### **Caratteristiche e modalità di svolgimento del servizio**

In caso di chiamata per eventuali emergenze dovrà:

- Provvedere all'assistenza ospedaliera per tutti gli ospiti degenti nella R.S.A. (Residenza Sanitaria per Anziani) e del C.D.I., redigendo le cartelle cliniche (con diario giornaliero) dei degenti stessi e la relativa documentazione prevista dalla vigente normativa regionale in materia di accreditamento;
- Provvedere ad ordinare il trasporto degli infermi all'ospedale ogni qualvolta sia opportuno agire in tal senso per la natura speciale della malattia ovvero per intervento chirurgico.

**La Fondazione garantisce altresì il servizio di reperibilità DIURNA che prevede la disponibilità del personale medico da effettuarsi nella fascia oraria 08:00/20:00 in caso di assenza o sostituzione del medico reperibile la Fondazione provvederà alla sua sostituzione incaricando un altro medico, informando il personale infermieristico dell'avvenuta sostituzione con nota a firma della Direzione.**

**La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti agli ospiti, garantisce, IN AGGIUNTA al servizio di continuità assistenziale medica, la presenza medica per alcune ore, nei giorni festivi e nelle festività (con una copertura di almeno il 75% di quest'ultime).**

**La Fondazione garantisce altresì, in aggiunta al servizio medico diurno sopra specificato, la presenza un secondo medico due volte a settimana.**

**Il numero telefonico per l'attivazione del Servizio di Reperibilità Medica Diurna, è disponibile nell'Infermeria Centrale.**

### ↳ ASSISTENZA MEDICA

**Gli Ospiti usufruiscono dell'assistenza medica, da parte di personale abilitato a norma di legge.**

Il **TEAM DEI MEDICI** della Fondazione "Varni Agnetti" è composto da:

- **n. 1 Medico Responsabile (specialista in GERIATRIA) - DIPENDENTE;**
- **n. 1 Medico specialista in Geriatria;**
- **n. 3 Medici specialisti in Anestesia e Rianimazione;**
- **n. 1 Medico specialista in FISIATRIA (visita fisiatrica gratuita agli ospiti R.S.A. posti accreditati solo se richiesta dal Medico Responsabile della Fondazione).**

Il servizio medico rivolto agli Ospiti della R.S.A. è così organizzato:

- **SERVIZIO DI GERIATRIA e MEDICINA GENERALE;**
- **SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE (AEQUITAS SOCIETÀ CONSORTILE ARL) per garantire la reperibilità medica notturna e festiva (nelle modalità sopra specificate);**
- **SERVIZIO DI REPERIBILITÀ MEDICA DIURNA (8.00 – 20.00)**
- **SERVIZIO DI TELEMEDICINA PER LE MALATTIE CARDIOVASCOLARI (convenzione a carico della Fondazione) con il Centro di monitoraggio specializzato **TELEMEDICO S.r.l. di Genova**; assistenza medico scientifica 24h/24h per 365 giorni all'anno.**

**il Medico avrà il compito di:**

- provvedere all'attività clinica di diagnosi, cura, impostazione/revisione/riconciliazione delle terapie ed accertamenti diagnostici per tutti gli ospiti degenti nella R.S.A., e/o di ogni altra U.D.O. della Fondazione redigendo i fascicoli socio-sanitari dei medesimi;
- verificare i contenuti dei FASAS degli ospiti e loro conservazione;
- curare l'attività svolta dal personale sanitario, riabilitativo e parasanitario nell'espletamento delle specifiche mansioni e collaborare a coordinare e programmare il lavoro del personale infermieristico e riabilitativo;
- valutare lo stato sanitario degli ospiti sulla base della documentazione disponibile;
- prescrivere le diete da osservarsi, nonché le prestazioni farmaceutiche e protesiche per i singoli ospiti; le relative prescrizioni saranno da comunicarsi all'Infermiere Professionale in turno;
- provvedere ad ordinare il trasporto degli ospiti in Ospedale ogni qualvolta sia opportuno agire in tal senso per la natura speciale della malattia ovvero per intervento chirurgico;
- effettuare vigilanza igienico - sanitaria sia degli ospiti che dei vari servizi della Fondazione (igiene camere, igiene della cucina, conservazione dei cibi ecc.);
- provvedere alla compilazione puntuale e veritiera delle schede S.OS.I.A. secondo le disposizioni regionali ed aggiornare (con modalità e tempistica stabilita dalla legislazione vigente in materia) i moduli previsti dalla Regione Lombardia per l'accertamento dello stato di non autosufficienza totale e parziale degli ospiti (P.I. – P.A.I. ecc..), rispettando le scadenze del debito informativo con ATS ai fini del mantenimento dell'accreditamento;
- provvedere a convocare il Nucleo di Valutazione Multidimensionale secondo le disposizioni previste dal Sistema di Gestione della Qualità;
- coordinare le riunioni del nucleo di Valutazione Multi Dimensionale per la valutazione e la definizione del Progetto Individuale (PI) e del PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE di ciascun ospite (P.A.I.).
- rilasciare ogni certificazione di competenza sanitaria relativa agli ospiti, previo accertamento scrupoloso dei vari stati patologici;
- suggerire eventuali comportamenti non corretti in tema di salute e sicurezza sul lavoro;
- mantenere rapporti costanti con la Direzione e con i responsabili degli altri settori;
- provvedere alle disposizioni relative alla gestione ed alla tenuta dei registri di carico e scarico degli stupefacenti e dei rifiuti sanitari (ovvero speciali) da parte degli Infermieri Professionali della Fondazione secondo i termini di legge;

- coordinare e monitorare, con l'ausilio degli Infermieri Professionali, la gestione dei farmaci (verifiche giacenze, scadenze, sequestri cautelativi ecc.) programmandone l'acquisizione attraverso l'inoltro della richiesta di acquisto all'Amministrazione nel rispetto dei budget aziendali;
- collaborare con altre figure mediche in forza alla Fondazione "Varni Agnetti" ONLUS (medici convenzionati) in modo da erogare un servizio adeguato e comunque sempre rispondente alle esigenze degli ospiti ed alle esigenze di servizio della Fondazione;
- collaborare con il Responsabile del Servizio Assistenziale nominato dalla Fondazione il cui compito è quello di coordinare e controllare che i servizi infermieristico/assistenziali siano di soddisfazione per gli utenti.
- esaminare la parte clinica delle domande di ingresso di coloro che intendono essere accolti in tutte le unità di offerta della Fondazione, eseguendo nel caso, anche visite preventive;
- rendersi reperibile e presentarsi secondo i rapporti contrattuali in essere;
- vigilare in materia sanitaria, su tutto l'andamento della FONDAZIONE, proponendo quei provvedimenti che ritiene maggiormente utili per l'igiene dei ricoverati e per la loro preservazione e profilassi da malattie infettive o contagiose; allorché le occorre di dover riferire, a termine di legge, all'autorità giudiziaria su quanto è stato oggetto delle proprie cure o attività in genere;
- mettere in atto le azioni correttive di miglioramento (alla cui stesura ha eventualmente partecipato assieme ai responsabili di altre funzioni) stabilite da ASSICURAZIONE QUALITÀ;
- validare protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura, in materia sanitaria e verificarne la corretta applicazione;
- curare i rapporti con la ATS di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela sociosanitaria;
- vigilare sugli aspetti igienico-sanitari; sulla corretta compilazione della documentazione sociosanitaria; sulla corretta conservazione della documentazione sociosanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari; sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi.
- collaborare con i responsabili della Fondazione nell'ambito delle altre Unità di Offerta secondo quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento).
- tutte le altre mansioni non specificate nei punti sopra menzionati, ma riconducibile alla figura di Medico Responsabile dei servizi socio sanitari della Fondazione.

Il Medico collabora con il Responsabile del Servizio Assistenziale al coordinamento e al monitoraggio dei:

- ✓ farmaci, programmandone l'acquisizione;
- ✓ servizi assistenziali ed infermieristici, verificandone l'efficacia e l'efficienza.

L'orario di presenza dei medici è esposto in struttura ed è il seguente:

LUNEDÌ	9.30	16:30
MARTEDÌ	9:00	16:30
MERCOLEDÌ	9.30	16:30
GIOVEDÌ	9:00	16:30
VENERDÌ	9.30	16:30
SABATO	9:00	12:00

La Fondazione garantisce il servizio di REPERIBILITÀ MEDICA DIURNA dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il [SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE \(attraverso AEQUITAS SOCIETÀ CONSORTILE ARL\)](#) per garantire la reperibilità medica notturna e festiva.

La Fondazione garantisce altresì il servizio di **reperibilità DIURNA** che prevede la disponibilità del personale medico da effettuarsi nella fascia oraria **08:00/20:00** in caso di assenza o sostituzione del medico reperibile la Fondazione provvederà alla sua sostituzione incaricando un altro medico, informando il personale infermieristico dell'avvenuta sostituzione con nota a firma della Direzione.

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti agli ospiti, garantisce, IN AGGIUNTA al servizio di continuità assistenziale medica, la presenza medica per alcune ore, nei giorni festivi e nelle festività (con una copertura di almeno il 75% di quest'ultime).

La Fondazione garantisce altresì, in aggiunta al servizio medico diurno sopra specificato, la presenza un secondo medico due volte a settimana.

#### OSPITI SOLVENTI

Per quanto riguarda gli ospiti solventi, non compete alla Fondazione l'obbligo di garantire la fornitura di farmaci, presidi sanitari e presidi monouso per l'incontinenza.

La gestione dei farmaci, dei presidi sanitari e presidi monouso degli Ospiti Solventi è gestita attraverso le indicazioni previste da specifiche procedure con modalità differenti rispetto a quelle previste per i posti a contratto.

L'ospite assegnato al posto letto solvente, rimane in carico al proprio MMG il quale garantirà la prescrizione dei medicinali, di eventuali forniture protesiche ed eventuali visite specialistiche.

#### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli Infermieri sono figure centrali del servizio sanitario rivolto alla persona anziana in quanto si occupano, in forma diretta, della cura alla persona per quanto concerne gli interventi di tipo sanitario. Le loro funzioni, oltre che di carattere sanitario-assistenziale, sono anche di tipo organizzativo e di supporto a tutte le figure che ruotano nell'assistenza alla persona. Collaborano strettamente con il Medico presente nella struttura. Gli Infermieri, oltre alla specifica preparazione sanitaria, offrono un valido sostegno umano con disponibilità all'ascolto, rispetto e attenzione a percepire i bisogni e le situazioni degli ospiti.

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della vigente normativa.

Il personale Infermieristico oltre alle altre funzioni ha il compito di:

- Assistere completamente l'ospite;
- Somministrare la terapia farmacologica prescritta dal Medico ed esecuzione dei trattamenti speciali curativi ordinati dal Medico;
- Assistere il Medico nelle varie attività di reparto;
- Rilevare le condizioni generali dell'ospite, del polso, della temperatura corporea, della pressione arteriosa e della frequenza respiratorie;
- Effettuare medicazioni e bendaggi;
- Eseguire i trattamenti diagnostici e curativi ordinati dal Medico.

#### GLI OSPITI USUFRUISCONO DELL'ASSISTENZA INFERMIERISTICA, DA PARTE DI PERSONALE ABILITATO A NORMA DI LEGGE, NELL'ARCO DELLE 24 ORE.

#### RIABILITAZIONE FISIOCINESITERAPICA

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita di capacità funzionali residue.

Il servizio di riabilitazione impostato basandosi su quattro cardini fondamentali:

1. riattivazione e mantenimento per quanto possibile della deambulazione degli ospiti;
2. potenziamento muscolare arti superiori ed inferiori;
3. attivazione delle ginnastiche di gruppo e di percorsi psicomotori in palestra, con effetti benefici non solo sull'aspetto motorio ma anche sulla sfera psichica;
4. prevenzione, mantenimento e riduzione dei blocchi articolari, retrazioni fibrocattillaginee, screzi neuro muscolari, con trattamenti specifici individuali di fisiochinesiterapia o rieducazione neuro motoria anche su ospite allettato.
5. valutazione, controllo, suggerimenti sull'utilizzo di ausili idonei sia per ospiti con capacità residue (calzature, deambulatori ...),

sia per ospiti cui la particolarità della loro patologia non permette di inserirli nei trattamenti di FKT, ma che traggono beneficio da un costante controllo per un assetto posturale corretto e confortevole oltre che indispensabile per la prevenzione di eventuali complicanze.

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. offre inoltre le seguenti prestazioni:

- ✓ rieducazione posturale;
- ✓ massoterapia;
- ✓ radarterapia;
- ✓ ultrasuoni;
- ✓ elettromagnetoterapia;
- ✓ elettroterapia antalgica (T.E.N.S.);
- ✓ psicomotricità e rilassamento;
- ✓ ionoforesi;
- ✓ terapia occupazionale in collaborazione con l'Animatrice Sociale.

Il Servizio di fisioterapia e massoterapia si svolge dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:00, mentre per la giornata di Sabato dalle 08:00 alle ore 12:00.

#### ↳ SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

Il servizio socio educativo e di animazione della R.S.A. costituisce punto forte di riferimento per la vita psicologica, relazionale ed affettiva delle persone ospitate e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori per dare significato e dignità alla vita dell'anziano, specialmente quando residente in una struttura sanitaria assistenziale mediante molteplici proposte di attività, permette all'ospite di riappropriarsi di momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità.

Vengono proposte attività di cartonaggio, laboratori, sostegno individuale, nonché promozione di momenti ricreativo-culturali e di animazione della "festa" che vedono coinvolti anche i familiari.

Il personale socio educativo e di animazione ha il compito di coordinare e promuovere tutte le attività animative in collegamento con i responsabili di tutti i servizi, in particolare collabora con l'èquipe socio-sanitaria nelle fasi di programmazione e di verifica degli interventi globali sulle singole persone e sui gruppi.

Il servizio socio educativo e di animazione (completamente esternalizzato) viene erogato dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 17:00.

#### ↳ GITE ESTERNE

Sono organizzate dalla R.S.A., fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti ecc.), gita al mare, sul territorio.

Il servizio socio educativo e di animazione (completamente esternalizzato) viene erogato dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 17:00.

#### ↳ ASSISTENZA NELL'IGIENE E CURA DELLA PERSONA

Il servizio è garantito dagli operatori qualificati addetti all'assistenza (Operatori A.S.A./O.S.S.) che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli e piani di lavoro, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche, informando l'Infermiere di turno delle particolari ed immediate esigenze dell'ospite che intervengono durante la giornata.

Il personale di assistenza nell'igiene e cura della persona ha il compito di:

- **Aiutare gli ospiti in tutto quanto occorre loro nelle esigenze quotidiane avendo riguardo alle loro peculiarità fisiche e psicologiche osservando in ogni caso ai principi dell'attivazione, aiuto volto a favorire l'autosufficienza nelle attività delle persone: alzarli – pulizia e igiene personale – vestirli, alimentazione e corretta deambulazione, idratazione – movimento arti invalidi, ecc.;**



- Esplicare il servizio di pulizia degli effetti personali – accompagnamento. Cura i servizi di refettorio;
- Facilitare e coadiuvare l'azione del personale infermieristico nella pulizia del malato allettato e nelle manovre di posizionamento del letto.
- Effettuare il controllo e la variazione delle posture, in particolare durante il servizio notturno, secondo le prescrizioni impartite dal Responsabile Sanitario del reparto;
- Effettuare la gestione delle attività strumentali del reparto: rifacimento dei letti e pulizia dei comodini e di altre suppellettili, cambio biancheria, pulizie dei comodini e di altre suppellettili, cambio biancheria, pulizie non rinviabili, riordino dei materiali di reparto, disbrigo della cucina, delle sale da pranzo e degli spazi comuni;
- effettuare i bagni protetti e le attività connesse di cura alla persona (manicure e pedicure conservativa, capelli, ecc.).

#### ↳ SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il servizio (**esternalizzato**), consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dello spazio di vita dell'ospite (camere e bagni) e degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, palestra, refettori ecc.); sono programmati anche interventi di pulizia generale straordinaria.

#### ↳ SERVIZIO DI MANUTENZIONE

In aggiunta alle operazioni di manutenzione degli impianti e degli edifici obbligatorie per disposizioni di legge, per le quali l'Amministrazione è convenzionata con soggetti a ciò abilitati, è previsto servizio interno di manutenzione, garantito da personale dipendente al fine di ovviare nel più breve tempo possibile a interruzioni del servizio

#### ↳ SERVIZIO CUCINA

Il servizio di cucina è interno alla struttura, centralizzato e provvede alla preparazione dei pasti (colazione, pranzo, merenda e cena) curando in particolare le indicazioni dietetiche fornite dal Personale Medico. La distribuzione ai piani è garantita dal personale di reparto che si avvale di carrelli termici per il mantenimento della temperatura del cibo.

L'attivazione del manuale di autocontrollo previsto dall'**H.A.C.C.P.** (Analisi dei rischi e Controllo dei Punti Critici) assicura che l'intera lavorazione, preparazione e distribuzione dei cibi avviene in modo igienicamente protetto e sicuro.

#### ↳ GUARDAROBA LAVANDERIA STIRERIA

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Gli indumenti vengono registrati e periodicamente inventariati.

Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino della biancheria personale degli ospiti.

La lavanderia è aperta dal lunedì al sabato dalle ore 06:00 alle ore 12:00 e dalle ore 13:30 alle ore 17:30.

#### ↳ ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio di assistenza religiosa è garantito dal Parroco di Godiasco Salice Terme.

L'attività religiosa si articola prevalentemente **al giovedì pomeriggio (alle ore 15:00) con la celebrazione della Santa Messa**, dopo la Santa Messa ogni ospite che lo desidera può ricevere l'assistenza religiosa.

Viene garantito agli ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono richiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

#### ↳ SERVIZIO PARRUCCHIERE E BARBIERE

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. garantisce un servizio gratuito di parrucchiere (lavaggio, taglio e piega).

Il servizio può, su richiesta degli Ospiti o di parenti, essere garantito anche con professionisti convenzionati. **I tariffari dei professionisti convenzionati sono esposti in bacheca.**

Il pagamento verrà effettuato direttamente ai professionisti.

**Per maggiori informazioni su questi servizi è possibile contattare l'Animatore/Educatore.**

## SERVIZI SPECIALISTICI

### Servizio di TELEMEDICINA PER LE MALATTIE CARDIOVASCOLARI (SERVIZIO GRATUITO)

La telecardiologia è oggi una realtà operante presso la nostra struttura.

Attraverso un particolare elettrocardiografo (elettrocardiografo trans-telefonico) consente, attraverso una normale linea telefonica, la trasmissione di un **elettrocardiogramma** in modo semplice e sicuro.

Il Centro di monitoraggio specializzato della Società **TELEMEDICO s.r.l. di GENOVA** decodifica il segnale ricevuto, fornendo in tempo reale al Medico della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. il tracciato ECG con la refertazione di un cardiologo qualificato (365 giorni l'anno, 24 ore al giorno).

Il tracciato ed il referto vengono poi trasmessi al Medico della struttura via fax.

#### I vantaggi:

La telemedicina può rappresentare:

- UNA **RIDUZIONE DEI RICOVERI NON NECESSARI**, RIDUCENDO I TEMPI DI OSPEDALIZZAZIONE, RISPARMIANDO SPOSTAMENTI IN OSPEDALI PER ESAMI;
- UN **MIGLIORAMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA** ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA STESSA;
- UN **SIGNIFICATIVO INCREMENTO DELLA PREVENZIONE** CON EFFETTI POSITIVI SULLA SPESA SANITARIA IN GENERALE.
- UNA MAGGIORE **LIBERTÀ DI SCELTA DELLA CURA**;
- UN **VANTAGGIO PER LA SALUTE DELL'UTENTE**, POTENDO EFFETTUARE CONTROLLI PIÙ FREQUENTI ED ACCURATI.

### SERVIZIO SPECIALISTICO DI FISIATRIA:

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. a far data dal mese di FEBBRAIO 2009 mette a disposizione degli ospiti un servizio specialistico di FISIATRIA.

Il Medico Fisiatra individua il protocollo medico specialistico riabilitativo e le modalità e la durata delle prestazioni di medicina fisica e riabilitativa, attraverso la visita fisiatrica e la compilazione della cartella clinica.

La visita fisiatrica è gratuita per gli ospiti della R.S.A. (solo se richiesta dal Medico Responsabile della Fondazione).

**SERVIZIO DI MEDICO FISIATRA PER GLI OSPITI SOLVENTI:** la Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. mette a disposizione degli ospiti in regime di solvenza un servizio specialistico di FISIATRIA. Il Medico Fisiatra individua il protocollo medico specialistico riabilitativo e le modalità e la durata delle prestazioni di medicina fisica e riabilitativa, attraverso la visita fisiatrica e la compilazione della cartella clinica. La visita fisiatrica è a pagamento € 40,00 IVA esente art. 10 (su richiesta) con visita di controllo successiva gratuita.

## **“RESIDENZA PER ANZIANI SICURA E PROTETTA”**

### **MIGLIORAMENTO QUALITÀ DELLA VITA DELLE PERSONE ANZIANE FRAGILI**

La Fondazione ha portato a termine il progetto **“RESIDENZA PER ANZIANI SICURA E PROTETTA” – MIGLIORAMENTO QUALITÀ DELLA VITA DELLE PERSONE ANZIANE FRAGILI**, che è stato avviato nel periodo di emergenza Covid-19 quando la Fondazione, come ogni altra RSA, si è trovata nel mezzo di una gravissima pandemia che ha colpito in maniera devastante la Lombardia, più di ogni altra Regione.

Tale progetto, ha permesso alla Fondazione di rispondere alle esigenze degli Ospiti con carico assistenziale complesso non solo nella R.S.A ma anche nelle altre unità di offerta garantendo maggior controllo e protezione agli Ospiti/Utenti anche in situazioni di emergenza che possono essere causate direttamente e/o indirettamente dalla pandemia COVID-19 attraverso l’acquisto di:

- 1) un **SISTEMA ECOGRAFICO PORTATILE DI ALTA QUALITÀ** da mettere a disposizione del team di medici della RSA e delle altre unità di offerta; questo strumento potrà essere di grande aiuto nella valutazione dello stato di salute di un paziente evitando il più possibile il trasferimento in ospedale (es. ecografia polmonare per diagnosi precoce COVID-19, ecocardiografia, ecografia addome completo);
- 2) **UN SISTEMA DI MONITORAGGIO DEI PAZIENTI/OSPITI** (registrazione dei parametri vitali in modo automatico e scadenzato, lettura del dato in remoto sui pc del reparto, sviluppo ed aggiornamento costante del trend clinico grazie allo score news) dotato di connettività integrata in grado di misurare i parametri essenziali e con buon rapporto prezzo/prestazioni utilizzabile singolarmente o, come workstation. Tale sistema permetterà di monitorare gli ospiti in struttura ed anche attraverso in servizio di teleconsulto e/o telemedicina;
- 3) una **POMPA INFUSIONALE** di ultima generazione che permetterà di infondere la terapia endovenosa o enterale degli ospiti più compromessi in maniera precisa in termini di tempo e dose. La terapia può essere continua, se viene somministrata continuamente nell’arco delle 24 ore, o intermittente, se effettuata in orari precisi e di breve durata. Attraverso le pompe infusionali è possibile somministrare farmaci, liquidi, nutrizione enterale, nutrizione parenterale.
- 4) un **Sistema SANIGATE**: il sistema **SANI-GATE** permette il trattamento di disinfezione veloce e continuo di persone in accesso alla R.S.A..

Tale iniziativa ha permesso inoltre di garantire e potenziare un’assistenza socio-sanitaria più puntuale al fine di garantire standard assistenziali sempre più elevati e calibrati sul crescente bisogno degli Ospiti che entreranno in struttura nel periodo post pandemia.

**Il servizio è rivolto agli ospiti di tutte le unità di offerta della Fondazione GRATUITAMENTE.**

## ALTRI SERVIZI

### Piani Assistenziali e Progetti Terapeutici Individualizzati definiti dal Nucleo di Valutazione Multidimensionale

Per ogni Ospite vengono definiti i **Piani assistenziali** e **Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati**, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'Unità Operativa Interna (Nucleo di valutazione multidimensionale). L'unità Operativa Interna, elemento essenziale dell'organizzazione, è un'équipe multiprofessionale che si riunisce periodicamente con il compito di:

- **stilare i Piani di Assistenza Individuale;**
- **stilare i Programmi Terapeutici Riabilitativi Individualizzati;**

riscontrare l'esatta corrispondenza degli ospiti ai nuclei, in una logica complessiva delle caratteristiche dei nuclei.

### Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

E' situato all'ingresso Casa di Riposo con lo scopo di dare informazioni chiare, precise ed utili a chi accede o telefona.

L'Ufficio è attivo tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 12:00 con esclusione dei giorni festivi.

### Servizio telefonico

**E' possibile ricevere telefonate dall'esterno:** l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e/o l'Infermiere in turno provvederanno a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del piano in cui è accolta la persona (Ospite) desiderata.

**È stato potenziato il servizio di videochiamate al fine di mantenere costante il rapporto tra ospite e parente.**

### Servizio TV – radio

Ogni reparto è dotato di più apparecchi televisivi situati nei soggiorni.

Nelle stanze di degenza è possibile tenere un apparecchio televisivo o radio, dotati di cuffie auricolari.

### Distributori automatici di bevande

Nella veranda della R.S.A. situata al piano ROSSO sono in funzione distributori automatici di bevande calde, fredde e di alimenti preconfezionati a disposizione dei parenti degli Ospiti e degli Ospiti stessi.

### Il Silenzio e la Tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri ospiti preghiamo ai parenti di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione.

Per favorire il riposo non sono previsti rumori ai nuclei dalle ore **13:30** alle **15:00** e dalle **22:30** alle ore **06:30**.

### Servizi vari

- ❑ **A richiesta**, l'Infermiere in turno, organizza per gli Ospiti il trasferimento per visite specialistiche con mezzi idonei (autolettiga). Il costo del trasporto verrà fatturato dalla Croce Rossa direttamente all'utente.
- ❑ L'ospite su richiesta può ricevere in stanza i giornali o riviste senza alcun costo aggiuntivo di consegna, è infatti presente un efficiente servizio di posta interna.

## SCHEMA di GIORNATA – TIPO DELL’OSPITE

### R.S.A. “VARNI AGNETTI”

#### Dalle ore 06:15

Viene garantita l'alzata a cura del personale A.S.A./O.S.S. che provvede all'igiene intima e personale dell'ospite, con vestizione e preparazione alla colazione.

#### Ore 08:00/08:30

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

#### Dalle ore 09:00 alle 12:00

Gli ospiti vengono fatti accomodare o accompagnati alle seguenti attività:

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

#### Dalle ore 11:30 – 12:00 circa

Pranzo

#### Dalle ore 13:00 – 14:30

Riposo

#### Dalle ore 14:30

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

#### Dalle ore 17:30/18:15 circa

Cena

#### Dalle 19:00 alle 21:00

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

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

**(Durante la notte è garantito anche il servizio di reperibilità Medica oltre che la presenza di personale Infermieristico ed A.S.A./O.S.S.)**

## Le RETTE della R.S.A.

### La retta di degenza

La retta di degenza per l'area Anziani viene determinata periodicamente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. L'ammontare della retta è il risultato di un'attenta ed approfondita valutazione di diversi fattori quali:

- ✦ **Gravità delle condizioni cliniche dell'Ospite;**
- ✦ **Costi sanitari;**
- ✦ **Costi di gestione e socio-assistenziali.**

Le rette a carico dell'utente per le aree sopra indicate sono abbattute da contributi che la Regione Lombardia eroga alla struttura a parziale copertura delle spese sanitarie sostenute.

Il contributo regionale è commisurato alla tipologia dell'utente (anziano non autosufficiente totale e in classe S.OS.I.A.) ed allo standard di personale socio-sanitario occupato.

### **RETTE DI DEGENZA POSTI ACCREDITATI per nuovi ospiti dal 1 FEBBRAIO 2023**

TIPOLOGIA OSPITE	RETTA MENSILE	RETTA GIORNALIERA
<b>RETTA UNICA (CAMERA DOPPIA)</b>	<b>€ 1.743,00</b>	<b>€ 57,30</b>

La retta di degenza che la Fondazione chiede ai propri utenti è omnicomprensiva.

### **CAUZIONE: Al momento dell'ingresso verrà richiesto di versare un deposito cauzionale infruttifero pari all'importo di una mensilità.**

Il deposito cauzionale sarà restituito alla dimissione dell'ospite.

In caso di mancato pagamento dell'ospite e/o obbligati, la Fondazione Varni Agnetti onlus sarà legittimata ad incamerare il deposito cauzionale. In tal caso la Fondazione diffiderà l'ospite e/o gli obbligati, alla ricostituzione del medesimo deposito cauzionale infruttifero **entro 15 giorni**. Laddove il deposito cauzionale non sia ricostituito nei termini di cui sopra, la Fondazione si riserverà di risolvere il contratto secondo quanto previsto dall'art. 10 del contratto di residenzialità.

### **Nella retta (posti accreditati) SONO COMPRESI, in attuazione della D.G.R. 7435/2001:**

- ✦ L'ASSISTENZA MEDICO GENERICA, INFERMIERISTICA, RIABILITATIVA, SOCIO-EDUCATIVA E AUSILIARIA PER L'IGIENE E LA CURA DELLA PERSONA;
- ✦ L'EROGAZIONE DI FARMACI COME DA PRONTUARIO INTERNO E SECONDO PRESCRIZIONE DEL RESPONSABILE SANITARIO, GAS MEDICALI E MATERIALE SANITARIO;
- ✦ AUSILI PER L'INCONTINENZA;
- ✦ LA FORNITURA DI CUSCINI E MATERASSI PER LA PREVENZIONE E LA CURA DELLE LESIONI DA DECUBITO;
- ✦ I SERVIZI DI TIPO ALBERGHIERO, COMPRESI LE DIETE SPECIALI.

### **Dalla retta (posti accreditati) SONO ESCLUSI:**

- ✚ EVENTUALI SPESE DI TRASPORTO CON AUTOLETTIGA;
- ✚ **SERVIZI EXTRA DI PARRUCCHIERA, BARBIERE, CALLISTA (MANICURE E PEDICURE CURATIVA)** (La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. garantisce un servizio gratuito di parrucchiere (lavaggio, taglio e piega). Il servizio può, su richiesta degli Ospiti o di parenti, essere garantito anche con un professionista convenzionato. Il tariffario del professionista convenzionato è esposto in bacheca. Il pagamento verrà effettuato direttamente al professionista);
- ✚ EVENTUALI ESIGENZE FARMACOLOGICHE PARTICOLARI NON RITENUTE NECESSARIE DAL MEDICO DELLA STRUTTURA;
- ✚ LE PRESTAZIONI DI MEDICINA SPECIALISTICA (VISITE, DIAGNOSTICA STRUMENTALE, ASSISTENZA PROTESICA, CARDIOLOGO ECC.), DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE NONCHÉ QUELLE RELATIVE ALL'ASSISTENZA PROTESICA EROGABILE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE;
- ✚ ASSISTENZA AUSILIARIA DELL'OSPITE RICOVERATO C/O OSPEDALE CIVILE O ALTRO ISTITUTO.
- ✚ I TICKET SU MEDICINALI ED ESAMI CLINICI.

#### □ **RETTE DI DEGENZA PER OSPITI SOLVENTI**

La retta, che avrà decorrenza dalla data di stipula del contratto, è pari a:

RETTA GIORNALIERA	RETTA MENSILE
☐ € 60,16	☐ € 1.830,00

In caso di utilizzo della **camera doppia posti solventi ad uso singolo** la retta di riferimento è la medesima:

RETTA GIORNALIERA	RETTA MENSILE
☐ € 70,68	☐ € 2.150,00

**IVA ESENTE ai sensi dell'art. 10 del D.P.R. 633/1972 e successive modificazioni. L'imposta di bollo prevista dalla normativa vigente in materia È ESENTE.**

**CAUZIONE: Al momento dell'ingresso verrà richiesto di versare un deposito cauzionale infruttifero pari all'importo di una mensilità.**

Il deposito cauzionale sarà restituito alla dimissione dell'ospite.

In caso di mancato pagamento dell'ospite e/o obbligati, la Fondazione Varni Agnetti onlus sarà legittimata ad incamerare il deposito cauzionale. In tal caso la Fondazione diffiderà l'ospite e/o gli obbligati, alla ricostituzione del medesimo deposito cauzionale infruttifero **entro 15 giorni**. Laddove il deposito cauzionale non sia ricostituito nei termini di cui sopra, la Fondazione si riserverà di risolvere il contratto secondo quanto previsto dall'art. 10 del contratto di residenzialità.

Nella retta **SONO INCLUSI** i seguenti servizi:

- ✚ **L'ASSISTENZA MEDICO GENERICA E GERIATRICA, INFERMIERISTICA, RIABILITATIVA, SOCIO-EDUCATIVA E AUSILIARIA PER L'IGIENE E LA CURA DELLA PERSONA;**
- ✚ **GAS MEDICALI E MATERIALE SANITARIO;**
- ✚ **I SERVIZI DI TIPO ALBERGHIERO, COMPRESSE LE DIETE SPECIALI.**

- ✚ SERVIZIO DI TELEMEDICINA PER LE MALATTIE CARDIOVASCOLARI (\*\*)
- ✚ SERVIZIO LAVANDERIA INTERNO.

Nella retta **SONO ESCLUSI** i seguenti servizi:

- ✚ EVENTUALI SPESE DI TRASPORTO CON AUTOLETTIGA;
- ✚ SERVIZI EXTRA DI PARRUCCHIERA, BARBIERE, CALLISTA (MANICURE E PEDICURE CURATIVA) (La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. garantisce un servizio gratuito di parrucchiere (lavaggio, taglio e piega). Il servizio può, su richiesta degli Ospiti o di parenti, può essere garantito anche con professionisti convenzionati. I tariffari dei professionisti convenzionati sono esposti in bacheca. Il pagamento verrà effettuato direttamente al professionista);
- ✚ FARMACI, PRESIDI SANITARI, FORNITURE PROTESICHE;
- ✚ AUSILI PER L'INCONTINENZA;
- ✚ AUSILI PER LA DEAMBULAZIONE;
- ✚ FORNITURA E MANUTENZIONE CUSCINI E MATERASSI PER LA PREVENZIONE E LA CURA DELLE LESIONI DA DECUBITO;
- ✚ LE PRESTAZIONI DI MEDICINA SPECIALISTICA (VISITE, DIAGNOSTICA STRUMENTALE, ASSISTENZA PROTESICA, CARDIOLOGO, FISIATRA ECC.), DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE NONCHÉ QUELLE RELATIVE ALL'ASSISTENZA PROTESICA EROGABILE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE;
- ✚ ASSISTENZA AUSILIARIA DELL'OSPITE RICOVERATO C/O OSPEDALE CIVILE O ALTRO ISTITUTO.
- ✚ EVENTUALI TICKET SU ESAMI DIAGNOSTICI IN STRUTTURE CONVENZIONATE O SU FARMACI RICHIESTI DAL S.S.N.

**SI SPECIFICA CHE I SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA SONO A COMPLETO CARICO DELL'OSPITE O DEL PARENTE CHE DOVRÀ PROVVEDERE A FORNIRLI NELLE TEMPISTICHE INDICATE DALLA FONDAZIONE MEDESIMA**

☐ **MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA RETTA DI DEGENZA DELL'OSPITE IN R.S.A.**

La retta deve essere versata esclusivamente tramite:

- ✓ **RID** – Autorizzazione permanente di addebito in conto per richieste di incasso presso la propria banca specificando il nome e il cognome dell'ospite ricoverato ed il mese di riferimento;
- ✓ **BONIFICO BANCARIO** da effettuare sul **c/c n. 100000162813** intrattenuto presso **INTESA SANPAOLO S.P.A. Fil. Milano (MI) ABI 03069 CAB 09606** a favore di FONDAZIONE VARNI AGNETTI, specificando il nome e il cognome dell'ospite ricoverato ed il mese di riferimento (**COD. IBAN IT32 M 03069 09606 100000162813**).
- ✓ **ASSEGNI BANCARI;**
- ✓ **ASSEGNI CIRCOLARI.**

**La fatturazione**

Le rette di degenza vengono fatturate mensilmente e anticipatamente.

Nei primi giorni del mese di riferimento, la fattura emessa viene inviata al recapito dell'utente, o chi per esso, ha indicato al momento dell'ingresso in R.S.A.

La modalità di **PAGAMENTO** viene evidenziata sulla fattura stessa. **Il versamento deve essere effettuato in via anticipata presso la Tesoreria dell'Ente – Intesa San Paolo s.p.a. Agenzia di Godiasco Salice Terme entro e NON OLTRE IL 10 DI OGNI MESE.**

*In caso di modificazione del quadro clinico dell'ospite, verrà data comunicazione scritta della variazione della retta di degenza*



*inviata alla persona di riferimento o all'ospite stesso. La decorrenza dell'aumento della retta non può essere retroattiva.*

L'impegno di spesa viene assunto dalla persona indicata dall'utente o da chi per esso indicato sulla domanda di ingresso e si impegna ad accettare anche le eventuali variazioni della retta che l'Ente ritenesse di dover applicare durante il corso del soggiorno dell'ospite presso questa R.S.A., sia per variazioni del fabbisogno assistenziale dell'Ospite stesso.

**Qualora la retta di degenza non venisse corrisposta nei termini di cui ai precedenti commi, la Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S., trascorso un termine di tolleranza di 20 giorni, invia una lettera di sollecito/messa in mora dalla cui data di ricevimento decorreranno gli interessi di mora, successivamente, dopo un secondo sollecito scritto, promuove il licenziamento dell'ospite con le modalità previste dall'art 11 del contratto di residenzialità, salvo restando ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.**

*L'ospite, o chi per esso, si impegna a fornire tutti i documenti richiesti per il perfezionamento della pratica di inserimento elencati nella domanda di ingresso.*

*L'ospite, o chi per esso, si impegna a fornire ed aggiornare, in caso di variazione, sia l'anagrafica, sia i propri dati (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia ecc.).*

*La persona di riferimento è tenuta ad informare la Fondazione in caso di assenze o ferie in modo da essere reperiti in caso di necessità.*

#### **La dichiarazione annuale attestante il pagamento della retta – CERTIFICAZIONI FISCALI**

A tutti gli utenti viene rilasciata, annualmente, una dichiarazione che riporta l'importo versato per pagare la retta di degenza\*\*.

Sulla dichiarazione compare la suddivisione della retta in **componente sanitaria** e **non sanitaria** e risulta evidenziato l'eventuale contributo che la Regione Lombardia eroga a parziale copertura della parte sanitaria.

La dichiarazione risponde alla giusta esigenza dell'utente di conoscere l'importo delle somme versate per la degenza in R.S.A. e **può essere utilizzata per tutti gli usi per i quali la legge lo consente. In particolare, può essere utilizzata per far valere DETRAZIONI O DEDUZIONI DAL REDDITO NELLE DICHIARAZIONI FISCALI ANNUALI.**

**LA SPESA SANITARIA È DETRAIBILE NELLA MISURA DEL 19%** calcolato sulle spese sanitarie al netto di una franchigia di € 119,11.

- ✓ **LE SPESE MEDICHE E DI ASSISTENZA SPECIFICA POSSONO ESSERE DETTRATE IN MISURA DEL 19% NEL CASO SIANO SOSTENUTE DALLO STESSO CONTRIBUENTE RICOVERATO. LA MEDESIMA DETRAZIONE PUÒ COMPETERE ANCHE AL CONTRIBUENTE RISPETTO AL QUALE IL RICOVERATO RISULTI FISCALMENTE A CARICO (SALVO ESSERE SODDISFATTE LE CONDIZIONI RICHIESTE PER POTER ESSERE CONSIDERATI FAMILIARI FISCALMENTE A CARICO DI ALTRI).**

Le spese relative al ricovero in RSA sono fiscalmente deducibili in conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia XI/1298 del 25 febbraio 2019 "Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria"

- ✓ **NEI CASI DI DISABILITÀ ACCERTATA, OVVERO PORTATORE DI HANDICAP AI SENSI DELLA LEGGE 104 O INVALIDO CIVILE CON DIAGNOSI DI MINORAZIONE GRAVE, SI HA DIRITTO ALLA DEDUZIONE DAL REDDITO PER LE SPESE MEDICHE GENERICHE E PER QUELLE DI ASSISTENZA SANITARIA SPECIFICA.**

a seguito dell'approvazione della Legge di Bilancio (Legge n. 160 del 27/12/2019) a far data dal 01/01/2020 per beneficiare delle detrazioni fiscali per le spese sanitarie è necessario che queste vengano pagate con sistemi di pagamento tracciabili (Bonifico bancario, carte di credito, bancomat, assegni bancari).

Quindi tutte le spese che verranno pagate in contanti non potranno più beneficiare della detrazione.

Da questa normativa vengono espressamente esclusi gli acquisti di medicinali e dispositivi medici (in pratica gli acquisti in farmacia saranno detraibili anche se effettuati in contanti).



Rev. 51

Data di emissione 4/08/2023

**(\*\*Esempio dichiarazione costi sanitari)**

FONDAZIONE "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.  
Via Ardivestra, 5  
27052 **GODIASCO SALICE TERME** (PV)  
P. IVA 01664350186

ANNO \_\_\_\_\_

Sig.ra/Sig.      **Nome e Cognome dell'Ospite**  
Ospite dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia XI/1298 del 25 febbraio 2019 "Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria", e per i fini previsti dalla legge,

**SI DICHIARA**

che nell'anno \_\_\_\_\_ la Sig.ra \_\_\_\_\_ cod. fisc. \_\_\_\_\_ ha versato a titolo di retta per il proprio soggiorno presso questa struttura, la somma complessiva di

€ \_\_\_\_\_ di cui  
€ \_\_\_\_\_ per i costi delle spese mediche e di assistenza specifica.

Tale dichiarazione è valida per gli usi consentiti dalla legge.

In fede.

Firma del Rappresentante Legale

**PER I POSTI SOLVENTI VERRÀ RILASCIATA UNA CERTIFICAZIONE FISCALE SUI COSTI SANITARI SOSTENUTI PER LA SOLA PARTE CHE PREVEDE UNA COMPARTECIPAZIONE AL COSTO DA PARTE DELL'OSPITE O DEI FAMILIARI.**

## MODALITÀ di RICHIESTA di OSPITALITÀ in R.S.A.

Per l'ingresso nella R.S.A. dovrà essere inoltrata richiesta di accoglimento all'Ufficio Amministrativo della Fondazione attraverso un apposito modulo (domanda di ingresso per ospiti accreditati o per ospiti solventi) disponibile presso la Fondazione (Ufficio Amministrativo) o scaricabile dal sito internet [www.varniagnetti.it](http://www.varniagnetti.it).

**Gli Utenti potranno presentare anche la modulistica (domanda di ingresso) scaricabile dal sito dell'A.T.S. di Pavia [www.ats.pavia.it](http://www.ats.pavia.it) (Rete e strutture – Residenze per anziani a ex “Modello di domanda di ammissione in R.S.A. accreditate”).**

Il richiedente e/o i suoi familiari possono visitare la struttura anche prima di presentare la domanda di ingresso.

**E' FACOLTÀ DEL RICHIEDENTE E/O SUOI FAMILIARI SCEGLIERE SE INOLTARE LA DOMANDA DI INGRESSO PER UN POSTO ACCREDITATO O PER UN POSTO SOLVENTE, (O PER ENTRAMBE LE SOLUZIONI);**

Il personale dell'Ufficio Amministrativo (Responsabile U.R.P.) provvederà ad illustrare i servizi offerti, consegnando un modulo di domanda di ingresso e la Carta dei Servizi, accompagnando altresì gli utenti a visitare i locali della Struttura.

Per avere maggiori informazioni riguardo la domanda di ingresso, è possibile contattare l'Ufficio Amministrativo dell'Ente al seguente numero telefonico: **0383/940650 – 0383/940985**.

Le domande pervenute all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** (anche a mezzo fax) vengono protocollate con data e numero progressivo e sottoposte a verifica della completezza della documentazione allegata.

Dopo la protocollazione la domanda viene consegnata al Medico Responsabile che valuta lo stato di salute dell'ospite sulla base della documentazione allegata e restituisce la domanda all'Amministrazione che provvede ad inserirla nella specifica Lista d'attesa (POSTI A CONTRATTO E POSTI SOLVENTI)

**I criteri di gestione e formazione delle liste d'attesa sono i seguenti:**

### **PRIORITA' D'INGRESSO PER CATEGORIE di UTENTI:**

Sulla base degli indicatori di dipendenza funzionale, di instabilità clinica, di dipendenza e fragilità sociale, la domanda viene inserita nella lista di attesa gestita dalla Fondazione.

Sono gestite due liste di attesa differenti per posti a contratto e per posti solventi.

I **criteri per la gestione delle liste d'attesa** sono stati determinati dal Consiglio di Amministrazione come segue:

**LE LISTE DI ATTESA NON COSTITUISCONO GRADUATORIA**, ma un semplice **ELENCO DI UTENTI CHE HANNO PRESENTATO DOMANDA DI INGRESSO** e ciò con espresso riferimento alla D.G.R. 7/7435 del 14/12/2001 che riserva alle R.S.A. l'onere e la titolarità della determinazione degli accessi in Struttura.

- ✓ La Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. si impegna ad effettuare gli accessi in Struttura nei posti resisi disponibili attingendo dalle liste d'attesa;
- ✓ Gli accessi vengono determinati autonomamente dalla Fondazione sulla base della compatibilità ambientale e delle condizioni socio-psico-sanitarie degli anziani richiedenti, valutati secondo la scala S.OS.I.A.

Poiché, sulla base degli indirizzi contenuti nel Piano Socio-Sanitario Regionale, le Strutture R.S.A. devono fornire risposte alle esigenze espresse dagli utenti che non possono trovare soddisfacimento mediante forme di assistenza alternativa al ricovero (ADI, voucher, C.D.I., ecc.), sarà data prioritaria risposta ai bisogni espressi sulla base della maggior gravità delle condizioni cliniche dell'utente, inserendo in struttura prioritariamente utenti di maggiore peso assistenziale, tenendo presenti i seguenti ulteriori elementi di valutazione:

## PRIORITÀ E CRITERI DI INGRESSO in R.S.A./RSA SOLVENTI

I criteri per la presa in carico di nuovi Ospiti terranno conto prioritariamente delle indicazioni esplicitate nell'ALLEGATO A della DGR 3226 DEL 9/06/2020, in ogni caso l'ingresso avverrà secondo i seguenti criteri generali di accesso:

- **PRESA IN CARICO PROGRESSIVA DI OSPITI CON URGENZA IMPROCRASTINABILE (sia dal punto di vista sanitario che sociale) E COMMISURATI ALLA DISPONIBILITÀ DI RISORSE STRUMENTALI E UMANE IDONEE**

### **CRITERI GENERALI DI ACCESSO:**

- **UTENTI RESIDENTI NEL TERRITORIO DELLA REGIONE LOMBARDIA;**
- **CONGRUITÀ DELLE CONDIZIONI SOCIO-SANITARIE DELL'OSPITE CON I SERVIZI EROGATI DALLA R.S.A.** (confermato dal giudizio del medico responsabile della R.S.A.);
- **SESSO** (ovvero se il posto che si rende disponibile è un posto uomo o posto donna);
- **RISPETTO DEL CASE-MIX DI NUCLEO/REPARTO** relativo al peso valutazione assistenziale definito con **SOSIA**, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.

Relativamente alle classi 7 e 8 in ottemperanza alle linee di indirizzo di Regione Lombardia prima dell'ingresso in R.S.A. si valuterà altra unità di offerta più appropriata alle condizioni socio-sanitarie dell'utente ad es. A.P.A. - Alloggi Protetti per Anziani/ C.D.I. - Centro Diurno Integrato per Anziani o altra unità di offerta.

- **COMPATIBILITÀ DEL SOGGETTO RICHIEDENTE con il resto dell'utenza di nucleo/reparto**, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiche e/o comportamentali (confermato dal giudizio del medico responsabile della R.S.A.);

Viene assicurata parità di trattamento per gli utenti provenienti da altre A.T.S. lombarde.

### **PRIORITÀ D'INGRESSO:**

in conformità a quanto disposto dall'art. 2, comma 6 del vigente Statuto è garantita priorità di ingresso **AI RESIDENTI NEI COMUNI** di:

- **GODIASCO SALICE TERME; FORTUNAGO; MONTESEGALE; ROCCA SUSELLA**

ed ai residenti nei Comuni di **BORGO PRIOLO, BORGORATTO MORMOROLO, BAGNARIA, CECIMA, PONTE NIZZA e VAL DI NIZZA** ed ai Soci dell'Associazione Pensionati Cariplo e Gruppo Intesa Sanpaolo.

Si precisa che qualora più soggetti residenti nei sopra specificati Comuni ed Enti concorrano al medesimo posto letto (avendone i requisiti come sopra e come di seguito specificato) si darà, in prima assegnazione, priorità ai residenti nei Comuni di Godiasco Salice Terme, Fortunago, Montesegale e Rocca Susella; a parità di condizioni di questi ultimi utenti si utilizzerà l'indicatore della data di presentazione della domanda.

La priorità di ingresso sarà inoltre determinata secondo i seguenti indicatori:

- 1) **Provenienza Ospite secondo quest' ordine:**
  - a) **Altra Unità di Offerta della Fondazione "Varni Agnetti" (A.P.A., C.D.I.; posti solventi R.S.A. Varni Agnetti) (\*);**
  - b) **Ospedale/IDR (Istituto di Riabilitazione);**
  - c) **Domicilio;**
  - d) **Altra R.S.A.;**
- 2) **PARAMETRO SOCIALE:** eventuali **condizioni socio-familiari particolarmente gravi** che possono determinare una particolare urgenza di ricovero (ad esempio: ospite solo, vive con coniuge anziano, ha un alloggio non idoneo, situazione sociale compromessa);
- 3) **DATA PRESENTAZIONE DOMANDA.**

**(\*) Nello specifico hanno priorità di ingresso gli UTENTI RESIDENTI NEGLI A.P.A.** In caso di cessazione delle condizioni che hanno determinato l'accoglimento presso gli A.P.A. (*peggioramento delle condizioni di salute dell'utente che ne rendono impossibile la permanenza presso l'Alloggio Protetto*).

**Da evidenziare:**

- non vengono accettate domande di ingresso sottoscritte direttamente dall'ospite con deficit cognitivo medio/grave;
- non vengono accettate domande di ingresso in cui non sia specificato da chi debba essere sostenuto l'impegno finanziario della retta;
- In caso di rinuncia volontaria all'assegnazione del posto disponibile si perdono le priorità sopra menzionate.

In caso di non accettazione della domanda di ingresso, verrà fatta una comunicazione scritta al presentatore della domanda.

**Accettazione**

**L'ingresso dovrà avvenire secondo le modalità stabilite dalla legislazione regionale vigente riportate nell'ALLEGATO 1 alla presente Carta dei Servizi.**

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, l'Ufficio Amministrativo informa telefonicamente il richiedente individuato, il quale è tenuto a comunicare l'accettazione del posto nei termini che gli sono stati indicati.

Con l'Ospite o il familiare viene concordata la data e l'ora dell'ingresso.

Definita la data e l'ora dell'ingresso, l'Amministrazione provvede ad assegnare un numero di biancheria ed ad informare tutte le funzioni interessate:

- **Medico Responsabile, Infermieri Professionali, Fisioterapista, Animatrice Sociale:** per la predisposizione del fascicolo socio-sanitario e della modulistica per la registrazione dei dati e delle informazioni dell'ospite previste dal Manuale della Qualità;
- **A.S.A./O.S.S., Personale Addetto ai Servizi Generali, Personale addetto al Servizio di Lavanderia:** rispettivamente per la predisposizione della modulistica per la registrazione dei dati dell'ospite, per la preparazione della camera e dell'inventario della biancheria consegnata;
- Assegnazione del **Responsabile dell'Inserimento** la cui presenza ha il compito di ridurre il senso di spaesamento e di confusione dell'ospite.

All'atto dell'ingresso occorre presentare i seguenti documenti:

- **Carta Regionale dei servizi IN ORIGINALE (Tesserino Sanitario magnetico);**
- **Fotocopia Codice Fiscale;**
- Tesserino eventuali esenzione ticket **IN ORIGINALE**;
- **Fotocopia del verbale rilasciato dalla Commissione di Prima Istanza che ha riconosciuto l'eventuale invalidità civile;**
- **Fotocopia documento d'identità non scaduto;**
- **Atto di nomina AdS, Tutore, Curatore ecc..;**
- Tutta la documentazione medica pregressa e recente con eventuali copie di cartelle cliniche.

Il giorno dell'ammissione dell'ospite *viene effettuata la visita con il Medico della Struttura* (in presenza di un familiare) e viene perfezionata la pratica amministrativa che si conclude con la firma del Contratto di Residenza.

**L'Ingresso: La Valutazione Multidimensionale dell'Ospite**

La fase di inserimento è particolarmente critica per l'Ospite che spesso deve adattarsi alle regole della FONDAZIONE provenendo spesso dalla propria abitazione. Parallelamente la FONDAZIONE deve comprendere e registrare quali sono le aspettative dell'ospite in modo da fornire un servizio adeguato e conforme alle aspettative.

Lo strumento individuato è quello del **Progetto Individuale** e del **Piano di Assistenza Individuale** che viene steso in via definitiva al termine della fase di inserimento.

Un ulteriore strumento per la qualità del servizio è la comunicazione all'ospite e ai familiari del Responsabile dell'Inserimento la cui presenza riduce il senso di spaesamento e di confusione del cliente.

La Valutazione Multidimensionale costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione: è infatti al suo interno che si programmano le attività terapeutiche riabilitative per gli ospiti. Il Nucleo di Valutazione Multidimensionale è costituito da un'equipe multiprofessionale che si riunisce periodicamente con il compito di:

- Individuare il profilo degli ospiti da accogliere e da avviare ai servizi dell'Ente;
- Verificare che il nucleo e la stanza assegnata all'ospite sia adeguata alle esigenze del singolo ospite;
- Verificare che la documentazione sia aggiornata (Piano di Assistenza Individuale, Cartella Unificata, cartella infermieristica, cartella fisioterapia, Scheda Assistenza Ospite);
- Stilare i Programmi Terapeutici Individuali;
- Ricontrare l'esatta appartenenza degli anziani ai nuclei in una logica complessiva delle caratteristiche del nucleo (NAT o classe S.OS.I.A.);
- Formulare proposte per il miglioramento della qualità di vita;
- Mettere in atto le strategie concordate con il Direttore.

Durante il periodo di inserimento tutti gli operatori che vengono a contatto con l'ospite in fase di inserimento pongono attenzione alle esigenze dell'ospite e alla adeguatezza del Piano di Assistenza Individuale.

Il nucleo di Valutazione Multi Dimensionale valuta lo stato dell'ospite secondo i seguenti parametri:

- Sanitari;
- Assistenziali;
- Riabilitativi;
- Cognitivo-sociali.

e discute le diverse situazioni per addivenire ad un approccio globale (perché considera tutti i parametri) ma personalizzato. Quindi **definisce** il Piano Assistenza Individuale, che contiene per il singolo ospite:

- **i bisogni identificati,**
- gli obiettivi raggiungibili,
- gli interventi necessari per raggiungere gli obiettivi,
- il responsabile degli interventi.

**Per la prima stesura del PAI, grande importanza rivestono le informazioni socio-sanitarie riferite dai famigliari o dall'ospite stesso (ove le condizioni sanitarie e cognitive lo permettano) in fase di ingresso.**

Tutte queste informazioni vengono inserite nel PAI del sistema informatico che costituisce il documento di riferimento; il PAI viene quindi stampato e firmato da tutti i componenti del nucleo di valutazione con la data di compilazione. Una volta definito è poi discusso, con l'ospite stesso per coinvolgerlo nel programma e/o in alternativa con i familiari, in modo da renderli informati delle cure e delle attività che coinvolgeranno l'ospite. **Il PAI PROVVISORIO è compilato entro una settimana dall'entrata dell'ospite.**

**Il familiare dell'ospite sottoscrive per presa visione il primo PI e PAI, successivamente, ad ogni significativa variazione del PI e PAI, il familiare verrà informato dal Responsabile Sanitario.**

Il Piano Assistenza Individuale è un documento previsto e reso obbligatorio dal D.G.R. n.7/7435 del 14 dicembre 2001 e la DGR 2569/2014.

### L'Accoglienza

È compito del familiare informare l'ospite, il più sinceramente possibile dell'ingresso in R.S.A.

Il giorno dell'ammissione dell'ospite è richiesto un colloquio con i familiari, i quali riferiranno tutte le informazioni utili relative all'anziano, al medico Responsabile ed al personale infermieristico di turno, al fisioterapista ed all'animatrice sociale. **Grande importanza rivestono le informazioni socio-sanitarie riferite dai famigliari o dall'ospite stesso (ove le condizioni sanitarie e cognitive lo permettano) che verranno utilizzate per la prima stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI), in fase di ingresso. Il PAI provvisorio è compilato entro una settimana dall'entrata dell'ospite. Il familiare dell'ospite sottoscrive per presa visione il primo PI e PAI, successivamente, ad ogni significativa variazione del PI e PAI, il familiare verrà informato dal Responsabile Sanitario.**

L'infermiere in servizio, ed in un secondo momento l'animatrice, provvederanno ad accompagnare il nuovo entrato ad una visita nella Casa di Riposo, in quest'occasione verrà presentato agli altri ospiti ed al personale, e ad informarlo circa l'organizzazione della vita all'interno della R.S.A.

Il personale A.S.A./O.S.S. in turno e l'addetta alla Lavanderia provvederanno a sistemare gli effetti personali ed ad inventariare, mediante la compilazione di una Scheda, tutta la biancheria di proprietà dell'ospite stesso, che avrà precedentemente etichettato con il numero assegnato in fase di accettazione.

Nei primi giorni dell'ingresso l'ospite incontra il medico dell'Ente, gli infermieri, i fisioterapisti, l'animatrice e gli altri operatori; ognuno di loro raccoglierà notizie ed informazioni che verranno sintetizzate nella scheda individuale dell'ospite.

**Per facilitare la fase di inserimento nella struttura, all'ospite ed ai familiari viene comunicato il nominativo del Responsabile dell'inserimento.**

**Il Responsabile dell'inserimento avrà il compito di:**

- ✓ ridurre il senso di spaesamento e di confusione dell'ospite durante la fase di ingresso;
- ✓ essere un punto di riferimento per il familiare e per l'ospite stesso per qualsiasi problema possa manifestarsi.

### **Ipotesi di recesso, di risoluzione del contratto o di dimissioni**

Un ospite della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. può essere dimesso:

- a) **PER SUA ESPLICITA RICHIESTA**, da presentarsi per iscritto all'Ufficio Amministrativo della Fondazione **con preavviso minimo di 15 giorni**;
- b) **PER DECISIONE MOTIVATA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** su proposta del Direttore, **con 10 giorni di preavviso** ossia:
  - 1) qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme del presente regolamento, di pregiudizio per la comunità o di grave disturbo per gli altri ospiti ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento Interno della Fondazione facendo insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'istituzione o qualora le stesse sorgano con uno o più parenti dell'ospite. In tali casi di recesso la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ATS di riferimento;
  - 2) qualora non rientri, senza giustificato motivo e preavviso, dopo periodi di assenza dalla R.S.A. Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S., entro i termini concordati con la Direzione;
  - 3) qualora si renda necessario un ricovero in Ospedale, o altro Istituto di cura, per sopraggiunta malattia che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella R.S.A. Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.;
  - 4) su richiesta motivata del Nucleo di Valutazione Multidimensionale della Fondazione.
- c) **SENZA PREAVVISO**, nel caso in cui l'ospite: divenga pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per gli altri ospiti, tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità, oppure abbia commesso reati, violenze, minacce, furti ecc... ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento Interno della Fondazione facendo insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'istituzione o qualora le stesse sorgano con uno o più parenti dell'ospite. In tali casi di recesso la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ATS di riferimento.

**IN OGNI CASO QUALORA L'OSPITE LASCI LA R.S.A. DELLA FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S. SENZA COMUNICARE LE DIMISSIONI VOLONTARIE NEI MODI E TERMINI SOPRACITATI AL PUNTO A), SARÀ TENUTO A CORRISPONDERE ALLA FONDAZIONE LA RETTA IN VIGORE PER I SUCCESSIVI 15 GIORNI DALLA DATA DELLE DIMISSIONI.**

La Fondazione potrà recedere, con comunicazione scritta alla persona di riferimento, **nel caso di reiterati e gravi ritardi ed in caso di non avvenuti pagamenti delle quote di rette a carico dell'ospite**. In questi casi, il recesso potrà ricorrere a condizione che la Fondazione abbia adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti. In caso di dimissioni o di recesso dal contratto, la Fondazione ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del Comune di residenza dell'Ospite. Della decisione di allontanamento verrà data comunicazione al parente o chi per loro, sull'immediato, con la comunicazione di preavviso di dimissioni di cui sopra. **In caso di mancato reintegro del deposito cauzionale in caso di pagamenti non avvenuti**

## MODALITÀ DI DIMISSIONI E/O TRASFERIMENTI ALL'INTERNO DELLE VARIE U.D.O.

### CONTINUITA' ASSISTENZIALE- GESTIONE TRASFERIMENTI/DIMISSIONI

La Fondazione, gestendo Unità di Offerta differenti (RSA – accreditato e solvente, CDI, APA, ADI), garantisce la continuità nella cura attraverso interventi che si differenziano a seconda della tipologia del percorso che l'ospite intraprende, legato all'evoluzione delle problematiche prevalentemente di tipo clinico ed assistenziale.

Tale continuità viene garantita in caso di urgenza o di eventi imprevisti e anche durante l'accesso ai servizi territoriali quali visite ambulatoriali, ricoveri ospedalieri, trasferimenti in altre RSA o dimissioni al domicilio.

#### Continuità assistenziale tra U.D.O. differenti:

La Fondazione garantisce che, qualora si renda necessario che, per le variazioni delle condizioni cliniche e/o assistenziali, un ospite debba essere trasferito in altra UDO della Fondazione (ad es. da CDI a RSA o, da RSA SOLVENTI a RSA CONTRATTUALIZZATI o, da ADI ad altre UDO) sarà necessario:

- effettuare la variazione sul gestionale dell'UDO
- stipulare un nuovo contratto di ingresso

In caso di passaggio da **RSA SOLVENTE a RSA CONTRATTUALIZZATO** il PAI provvisorio non viene redatto; non viene stilata lettera di dimissione, non viene compilata la sezione anamnestica ed entro 1 settimana dal trasferimento viene:

- data segnalazione del trasferimento nel DIARIO MEDICO;
- redatto un nuovo PI e PAI;
- effettuata una rivalutazione della scheda S.OS.I.A. .

In caso di passaggio da CDI a RSA il PAI provvisorio viene redatto; viene stilata lettera di dimissione, non viene compilata la sezione anamnestica ed entro 1 settimana dal trasferimento viene:

- data segnalazione del trasferimento nel DIARIO MEDICO;
- effettuata valutazione comprensiva di inserimento dell'UDO (relazione con gli altri ospiti, con i nuovi operatori, con i familiari/care-giver);
- redatto un nuovo PI e PAI;
- compilata la scheda S.OS.I.A. .

Tutte le informazioni relative agli interventi clinici, riabilitativi, assistenziali ed educativi, contenuti nel fascicolo socio sanitario, rimangono accessibili alle diverse figure professionali.

In caso di dimissioni da CDI **Il Medico Responsabile** rilascia al care-giver, relazione di dimissioni contenente le indicazioni necessarie ai familiari per garantire la continuità delle terapie e della riabilitazione adottate presso la FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" come previsto dalla PR QUA 03.

#### Specifiche:

Eventuali trasferimenti ad altre UDO della Fondazione (ADI, RSA APERTA) presuppongono la dimissione dell'ospite che verrà trattato come un Nuovo Utente.

L'operatore incaricato, al fine di garantire la continuità assistenziale, provvederà a stilare una relazione che sarà a disposizione del parente per la consegna al MMG o, in caso di accoglienza presso altre UDO, al Medico Responsabile di struttura **al fine di garantire la continuità delle terapie e della riabilitazione adottate.**

Anche in caso di variazione di UDO all'interno della Fondazione, tutte le informazioni relative agli interventi clinici, riabilitativi, assistenziali ed educativi, contenuti nel fascicolo socio sanitario, rimangono accessibili alle diverse figure professionali.

#### Continuità assistenziale in caso di urgenza:



La Fondazione ha attivo nella RSA il servizio di Continuità Assistenziale Medica svolto e garantito dal **CONSORZIO AEQUITAS Società consortile Arl** – C.so Roma, 1 20022 CASTANO PRIMO (MI) nelle modalità sotto descritte:

- reperibilità nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) dalle ore 20.00 alle ore 8.00;
- sabato/domenica e nelle festività nazionali dalle ore 00:00 alle ore 24:00;
- dalle ore 24:00 della domenica alle 8:00 del lunedì;

**Gli eventuali accessi saranno garantiti entro 30 (trenta) minuti secondo la normativa.**

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della vigente normativa.

Il numero per attivare il servizio è esposto in infermeria centrale.

**Il Medico è in condizione di raggiungere la struttura di norma entro 30 minuti.**

La Fondazione garantisce altresì il servizio di **reperibilità DIURNA** che prevede la disponibilità del personale medico da effettuarsi nella fascia oraria **08:00/20:00 in caso di assenza o sostituzione del medico reperibile la Fondazione provvederà alla sua sostituzione incaricando un altro medico, informando il personale infermieristico dell'avvenuta sostituzione con nota a firma della Direzione.**

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti agli ospiti, **garantisce, IN AGGIUNTA al servizio di continuità assistenziale medica, la presenza medica per alcune ore, nei giorni festivi e nelle festività (con una copertura di almeno il 75% di quest'ultime).**

La Fondazione garantisce altresì, in aggiunta al servizio medico diurno sopra specificato, **la presenza un secondo medico due volte a settimana.**

#### **Continuità assistenziale con i servizi territoriali:**

In caso di accesso a visite specialistiche ambulatoriali o di ricoveri ospedalieri, viene inviata tutta la documentazione necessaria come prevista dalla scheda del FASAS che prevede i dati anagrafici con i recapiti del familiare o della figura tutelare di riferimento, anamnesi remota, anamnesi prossima, terapia in atto e una breve relazione delle condizioni cliniche compilata normalmente dal Medico Responsabile.

#### **Continuità assistenziale in caso di trasferimento ad altra struttura:**

Come previsto dalla **PR QUA 03 – Gestione del processo di dimissione**, un ospite venga dimesso dalla RSA per essere trasferito al domicilio o in altra RSA o altra tipologia di offerta, **le diverse figure professionali che hanno assistito l'ospite forniranno le indicazioni necessarie ai familiari per garantire la continuità delle terapie e della riabilitazione adottate presso la FONDAZIONE "VARNI AGNETTI".**

**Il Medico Responsabile** provvederà a stilare una relazione che sarà a disposizione del parente per la consegna al MMG o, in caso di accoglienza presso altre UDO, al Medico Responsabile di struttura.

A tale relazione vengono normalmente allegati copia delle scale di valutazione multidimensionale più recenti, degli ultimi esami ematici effettuati e dell'ultima revisione del PAI.

#### **Gestione emergenza/urgenza sanitaria**

La Fondazione ha adottato la **IO38 – DEFINIZIONI, APPROCCIO E MODALITÀ GESTIONALE DELLE EMERGENZE-URGENZE** in cui sono previste linee guida di comportamento a seguito del verificarsi di urgenze e/o eventi imprevisti clinici.

### **MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

Copia del FASAS viene rilasciata agli aventi diritto, su specifica richiesta scritta, che sono:

- TITOLARE** (allegare copia del documento d'identità VALIDO)
- PERSONA DELEGATA DAL TITOLARE** allegare copia documento d'identità VALIDO del DELEGANTE e DEL DELEGATO.
- EREDE LEGITTIMO** del DEFUNTO/A (ALLEGARE Copia dell'Atto notorio)

- EREDE TESTAMENTARIO** del DEFUNTO/A (ALLEGARE copia del testamento pubblicato con la relativa accettazione)
- TUTORE O ESERCENTE LA PATRIA POTESTÀ** in caso di soggetti interdetti (*Allegare atto di nomina*)
- PROCURATORE E/O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO** (*allegare atto di nomina*)

La consegna della copia del FASAS avverrà in busta chiusa a cura dell'URP. Per quanto riguarda i tempi di attesa per il rilascio a privati viene stabilito quanto segue:

- Rilascio entro 30 giorni dalla richiesta per i fascicoli giacenti in archivio
- Rilascio entro 15 giorni dalla richiesta per i fascicoli relativi a ospiti in degenza.

*La Fondazione Varni Agnetti ONLUS si riserva la facoltà di richiedere il rimborso per le spese sostenute.*

**Lavoro per Progetti Individualizzati**

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

## LA CERTIFICAZIONE di QUALITÀ: UN OBIETTIVO RAGGIUNTO.



La Fondazione “Varni Agnetti” ha iniziato il percorso per l’ottenimento della **Certificazione del Sistema Qualità** aziendale nel mese di **novembre 2003**, con l’obiettivo di ottimizzare la propria organizzazione e le prestazioni erogate al fine di raggiungere e mantenere precisi parametri qualitativi rispondenti alle effettive esigenze degli Ospiti.

Il Sistema Gestione Qualità (S.G.Q.) è stato inizialmente applicato al processo di **“Erogazione di servizi di assistenza residenziale per anziani autosufficienti e non”** mentre nell’anno 2008 si è proceduto all’estensione ai servizi di **CENTRO DIURNO INTEGRATO** e ai **SERVIZIO DOMICILIARE** (voucher sociali e socio-sanitari) quindi lo scopo di certificazione è **“Erogazione di servizi socio-sanitari residenziali e semiresidenziali per anziani ed erogazione di servizi socio-sanitari e sociali a domicilio”**

Il SGQ (Sistema Gestione Qualità), basato su norme ISO 9001 – Sistemi di Gestione per la Qualità, opportunamente adattate alle strutture per anziani secondo la norma UNI 10881 “Servizi – Assistenza residenziale agli anziani – Linee guida per l’applicazione delle norme UNI EN ISO 9000”, può rappresentare il riferimento principale nella definizione dei requisiti di Qualità generali per una Struttura per anziani.

L’intento della **ISO 9001** è quello di incoraggiare l’adozione di un approccio per processi nella gestione di un’organizzazione.

Operare per processi vuol dire evidenziare il flusso delle principali attività aziendali e le loro interazioni, individuare i dati di ingresso, curare la loro trasformazione in dati di uscita, inquadrandoli in una logica evolutiva che fa perno sul miglioramento continuo e sulla soddisfazione dei clienti.

Il Sistema di Gestione per la Qualità della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. è stato progettato e istituito per volontà del Consiglio di Amministrazione ed è governato tramite le funzioni interessate.

L’obiettivo del Sistema di Gestione per la Qualità è quello di realizzare quanto espresso dal vertice dell’organizzazione nella politica per la qualità.

Per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità la Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. attua le seguenti azioni:

- 1- identifica i processi primari e di supporto del sistema stesso e la loro applicazione nell’ambito dell’organizzazione della Fondazione;
- 2- stabilisce le sequenze e le interazioni tra i processi;
- 3- per i processi primari individua un metodo per l’operatività e il controllo degli stessi; tale metodo consiste in:
  - a) verificare le esigenze e le aspettative del cliente(interno/esterno);
  - b) definire i requisiti del servizio e i fattori-chiave che influenzano il risultato del processo;
  - c) individuare ed applicare ove possibile i parametri quantitativi, cioè le unità con cui poter misurare il processo (indicatori di performances);
  - d) stabilire le responsabilità di direzione e gestione;
- 4- per i processi di supporto, identifica gli elementi in entrata e gli elementi in uscita, stabilisce le correlazioni delle funzioni coinvolte, individua i documenti necessari per assicurare l’efficace funzionamento e controllo di questi processi;
- 5- assicura la disponibilità di risorse adeguate al fine di supportare il funzionamento e il monitoraggio dei processi;
- 6- misura, monitora e analizza i processi per poter mettere in atto ogni intervento necessario a conseguire i risultati

- previsti: a tal fine pianifica verifiche ispettive per verificare il conseguimento degli obiettivi della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S., l’efficacia e l’efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità inclusa la politica della FONDAZIONE;
- 7- per definire il miglioramento, i risultati delle verifiche ispettive sono analizzati, in sede di riesame, dal Presidente e dal Direttore della Fondazione che stabilirà di conseguenza i nuovi obiettivi.

**Introdurre un sistema di gestione per la qualità secondo le norme ISO 9001 è garanzia:**

**PER L’OSPITE:**

- Di trovare procedure d’accettazione semplici ed adeguata accoglienza in fase d’inserimento;
- Personalizzazione dell’intervento di assistenza (PAI – Piano Assistenziale Individualizzato per ogni ospite come processo principale di riferimento);
- Adeguatezza del servizio offerto (qualità, tempi, modi);
- Adeguamento continuo alle nuove esigenze espresse dall’utenza.

**PER LA STRUTTURA:**

- Individuazione di indicatori specifici per il monitoraggio delle prestazioni (performance) dei processi/servizi e per la verifica del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento stabiliti;
- Misurazione delle prestazioni erogate e confronto con gli standard di Qualità obiettivo.
- Ottimizzazione dell’orientamento verso il cliente ed aumento della propria concorrenzialità, migliorando l’efficienza avendo l’ospite al centro dell’organizzazione;
- Miglioramento continuo delle prestazioni offerte;
- Chiarezza nella identificazione delle responsabilità per tutti i processi considerati;
- Formazione continua per tutti i dipendenti come garanzia di miglior qualità del servizio erogato.

**Il Sistema di Gestione Qualità, se da una parte rappresenta una grossa soddisfazione in ordine alla crescita professionale di tutti gli operatori della Fondazione, dall’altra apre una serie di problemi nuovi sia da un punto di vista metodologico sia da un punto di vista organizzativo.**

**La gestione dei servizi comporta infatti l’attivazione di procedure nuove rispetto all’organizzazione del personale ed alla definizione dei piani di lavoro, ad acquisti ed approvvigionamenti.**

Il SGQ – Sistema Gestione Qualità pertanto è stato individuato come metodo per dare coerenza, razionalità e sufficienti garanzie all’organizzazione della Fondazione.

La Fondazione stabilisce, documenta, attua e tiene aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della sopracitata normativa internazionale UNI EN ISO 9001 per migliorarne costantemente l’efficacia.

Nel 2018 la Fondazione ha effettuato audit per l’adeguamento alla nuova norma UNI EN ISO 9001 EDIZIONE 2015, con esito positivo.

## IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO



Nell'anno 2011 la Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S., ha avviato **IL PERCORSO PER L'ESTENSIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ ALLA NORMA OHSAS 18001 PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO** conclusosi nel mese di OTTOBRE con il conseguimento del CERTIFICATO nell'anno 2012 ai sensi della medesima norma.

**Nel mese di FEBBRAIO 2021 la Fondazione ha svolto l'Audit di migrazione alla nuova norma internazionale UNI ISO 45001:2018 che ha sostituito la norma OHSAS 18001.**

La norma internazionale **UNI ISO 45001:2018** specifica i requisiti per un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (SSL) e fornisce una guida per il suo utilizzo, al fine di consentire alle organizzazioni di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, prevenendo lesioni e malattie correlate al lavoro, nonché migliorando proattivamente le proprie prestazioni relative alla SSL.

Obiettivo della Fondazione è quella di istituire, attuare e mantenere un sistema di gestione per migliorare la salute e la sicurezza sul lavoro, eliminare i pericoli e minimizzare i rischi per la SSL, cogliere le opportunità per la SSL e prendere in carico le non conformità del sistema di gestione per la SSL associate alle proprie attività.

La norma internazionale **UNI ISO 45001:2018** facilita pertanto la Fondazione nel raggiungimento dei risultati attesi del suo sistema di gestione per la SSL; ovvero:

- miglioramento continuo delle prestazioni relative alla SSL;
- soddisfacimento dei requisiti legali e di altri requisiti;
- raggiungimento degli obiettivi per la SSL.

## IL MODELLO PER LA VALUTAZIONE DEI RISCHI CONFORMEMENTE AL D.LGS. 231/2001

Nell'anno 2011 la Fondazione Varni Agnetti O.N.L.U.S., ha avviato **IL PERCORSO DI ADOZIONE DI UN MODELLO PER LA VALUTAZIONE DEI RISCHI CONFORMEMENTE AL D.LGS. 231/2001.**

Il documento analizza i rischi: ossia l'analisi del contesto aziendale per evidenziare dove (in quale area/settore di attività) e secondo quali modalità si possono verificare eventi pregiudizievoli per gli obiettivi indicati dal D. Lgs. n. 231/2001.

L'analisi dei rischi costituisce infatti la premessa per la costruzione di un sistema di gestione in grado di rispondere ai requisiti della normativa.

Tutte le Linee Guida più diffuse (ad esempio le Linee Guida Regionali per la definizione di modelli di organizzazione, gestione e controllo degli enti accreditati che erogano servizi nell'ambito della filiera istruzione-formazione-lavoro, Linee Guida della Confindustria) pongono infatti l'accento sull'importanza di questo passo.

Il documento parte con la identificazione dei reati contemplati nel D. Lgs 231/2001 e successive modifiche e integrazioni, per classificare il rischio attribuito ad ogni specifico reato e identificare quali sono i processi aziendali coinvolti.

La Fondazione Varni Agnetti ONLUS, nel **dicembre 2021**, ha provveduto ad adeguare il **Modello di Organizzazione, Gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001** a seguito dell'entrata in vigore:

- della Legge n. n. 157 del 19 2019, dal titolo *“Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, recante disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili”*;
- del D.Lgs. n. 75 del 2020 recante *“Norme di attuazione della direttiva (UE) 2017/1371 relativa alla lotta contro la frode che lede gli interessi finanziari dell'Unione mediante il diritto penale”*;
- del D.Lgs. n. 184 del 2021, *“relativo alla lotta contro le frodi e le falsificazioni di mezzi di pagamento diversi dai contanti e che sostituisce la decisione quadro 2001/413/GAI del Consiglio”*;

del D.Lgs. n. 195 del 2021, *“attuazione della direttiva UE 2018/1673 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2018, sulla lotta al riciclaggio mediante diritto penale”*.

## OBIETTIVI di QUALITÀ in R.S.A.

### Standard minimi di qualità

La Regione Lombardia ha individuato i requisiti minimi di qualità che tutte le strutture devono possedere per essere autorizzate ad operare per ricevere i finanziamenti pubblici a carico del Fondo Sanitario Nazionale.

Per questo, la Fondazione garantisce il possesso di tutti gli standard previsti dalla Regione Lombardia.

### **OBIETTIVI DI QUALITÀ IDENTIFICATI COME CRITICI - PIANO DI MIGLIORAMENTO**

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. per poter migliorare la qualità dei servizi offerti ha identificato come CRITICI alcune caratteristiche del servizio che sono tenute costantemente sotto controllo al fine di misurare le prestazioni erogate e confrontarle con gli standard di Qualità obiettivo. I fattori di qualità identificati sono i seguenti:

	PARAMETRO	INDICATORE DI QUALITÀ	OBIETTIVO 2023
AREA ASSISTENZIALE	ASSISTENZA MEDICA NELLE FESTIVITÀ	PRESENZA MEDICO NEI GIORNI FESTIVI	RISPETTO INDICATORE ALMENO AL 80%
	SISTEMA ECOGRAFICO PORTATILE DI ALTA QUALITÀ	ESECUZIONE DI ECOGRAFIE IN STRUTTURA (es. ecografia polmonare per diagnosi precoce COVID-19, ecocardiografia, ecografia addome completo)	SERVIZIO ATTIVATO
	SISTEMA DI MONITORAGGIO OSPITI	REGISTRAZIONE DEI PARAMETRI VITALI IN MODO AUTOMATICO E SCADENZATO, LETTURA DEL DATO IN REMOTO SUI PC DEL REPARTO, SVILUPPO ED AGGIORNAMENTO COSTANTE DEL TREND CLINICO DOTATO DI CONNETTIVITÀ ANCHE ATTRAVERSO IL SERVIZIO DI TELECONSULTO E/O TELEMEDICINA	SERVIZIO ATTIVATO
	SERVIZIO CARDIOLOGICO DI TELEMEDICINA	ESECUZIONE ECG IN STRUTTURA	SERVIZIO ATTIVATO
	ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ASSISTENZIALE	ORE COPERTE	COPERTURA GARANTITA PER TUTTE LE 24 ORE
PRESTAZIONI DI PROCESSO	CADUTA DEGLI OSPITI	% DI OSPITI CADUTI CON CONSEGUENZE (FRATTURA) SUL TOTALE DEGLI OSPITI PRESENTI NEL PERIODO – CADENZA TRIMESTRALE	<10%
		OSPITI CADUTI PER NEGLIGENZA DEL PERSONALE – CADENZA TRIMESTRALE	0
	PIAGHE DA DECUBITO	N. OSPITI CON PIAGHE INSORTE ALL'INTERNO DELLA RSA - SEMESTRALE	MAX 8 OSPITI
	SERVIZIO DI FKT	RISPETTO DELLE ATTIVITÀ PIANIFICATE / EFFETTUATE	EFFETTUAZIONE DEL 85% DELLE ATTIVITÀ EFFETTUATE
	SERVIZIO ANIMAZIONE	RISPETTO DELLE ATTIVITÀ PIANIFICATE / EFFETTUATE	EFFETTUAZIONE DEL 85% DELLE ATTIVITÀ EFFETTUATE



	<b>CONTROLLI DI APPROPRIATEZZA</b>	VERIFICA N. <b>13%</b> FASAS (ospiti transitati nell'anno precedente) cadenza ANNUALE	RISPETTO INDICATORE ALMENO AL <b>96%</b>
	<b>SATURAZIONE POSTI LETTO</b>	VERIFICA SATURAZIONE P.L. a DICEMBRE 2022	RISPETTO INDICATORE ALMENO AL <b>95%</b>
	<b>FORMAZIONE DEL PERSONALE</b>	NR. ORE DI FORMAZIONE EROGATA	ORE COMPLESSIVE EROGATE: ALMENO <b>420</b> DI CUI <b>120</b> SU TEMA DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

È in atto un "Piano dei Controlli" che prevede il monitoraggio, almeno trimestrale, degli indicatori di qualità che la Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. ha fissato come standard di qualità.

### Formazione del Personale

Un aspetto importante del Sistema di Gestione Qualità è la **gestione delle risorse umane**.

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. al fine di accrescere la potenzialità delle proprie risorse umane opera nel seguente modo:

- definisce la competenza necessaria del proprio personale che svolge attività con impatto sulla qualità del servizio;
- valuta singolarmente il proprio personale, rilevando la competenza riscontrata e le potenzialità iniziali;
- pianifica la sensibilizzazione e l'addestramento necessari in relazione alle esigenze individuate;
- valuta l'efficacia delle azioni intraprese;
- verifica la qualità delle azioni dei singoli dipendenti e del loro contributo nel raggiungimento degli obiettivi per la qualità rilevando il miglioramento dei seguenti aspetti:
  - rispetto dell'ospite e sviluppo di capacità relazionali;
  - capacità di personalizzazione dell'approccio con l'ospite;
  - rispetto delle procedure e dei protocolli stabiliti dalla FONDAZIONE;
  - comportamento sociale e culturale;
  - spirito di collaborazione;
- conserva appropriata documentazione di analisi delle competenze (grado di istruzione, addestramento, abilità, qualifiche ed esperienze), delle attività di addestramento svolte, dei risultati ottenuti sul personale, della misura sull'efficacia di tale addestramento, della crescita della competenza acquisita all'interno della FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S.

La formazione assume quindi una valenza strategica per qualificare e motivare continuamente il personale; viene pianificata annualmente attraverso l'adozione di un **Programma di Formazione** del personale che riporta:

- il piano di formazione e aggiornamento, le modalità attuative dello stesso ed il preventivo di costo previsto,
- i metodi di valutazione dell'efficacia degli interventi formativi attuati,
- le modalità di archiviazione delle registrazioni degli interventi formativi e degli addestramenti.

Il piano di formazione è da considerarsi una traccia di massima per la pianificazione delle attività, in quanto potranno essere apportate modifiche durante l'anno in funzione di necessità emerse successivamente.

Il processo di formazione è finalizzato a fornire a tutto il personale impiegato gli elementi necessari per svolgere proficuamente le mansioni di propria competenza.

L'addestramento del personale si sviluppa attraverso due modalità:

1. **CORSI FORMATIVI**, tenuti da personale interno o esterno, prevedono tecniche di valutazione dell'efficacia dell'attività formativa che si svolgono con modalità differenti a seconda dell'argomento trattato e delle risorse tecniche a disposizione;
2. **INCONTRI INFORMATIVI**, tenuti da personale interno o esterno, non prevedono tecniche di valutazione trattano argomenti di interesse comune a tutti coloro che lavorano presso la Fondazione "Varni Agnetti" (nuove tecniche

operative, requisiti del sistema qualità, nuove tecnologie informatiche adottate, etc.).

### **Corretto utilizzo delle Risorse**

L'obiettivo che la Fondazione persegue è quello di verificare il corretto utilizzo delle risorse allo scopo di monitorare i processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

L'elaborazione dei dati viene realizzata dall'Ufficio Amministrativo (controllo di gestione).

L'ufficio svolge un importante ruolo di "controller" in ordine alle tematiche di controllo di gestione e della valutazione della qualità.

Tale ufficio è addetto alla progettazione ed alla realizzazione dei supporti contabili ed organizzativi per la Direzione, volti a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti.

### **Sistemi Informativi Scritti**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei (piani) in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, istruzioni operative, linee guida, circolari, piano di lavoro.

In ambulatorio sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed i relativi piani di lavoro.

### **H.A.C.C.P. (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)**

La Fondazione, in ottemperanza ai regolamenti comunitari definiti "Pacchetto igiene" concernenti l'igiene dei prodotti alimentari, ha adottato un piano di autocontrollo basato sullo studio H.A.C.C.P. (Hazard Analysis Critical Control Point). È stato adottato, pertanto, il "Piano di Autocontrollo" necessario alla definizione dei punti critici di controllo e alla modalità di verifica di pulizia e d'igiene di tutte le attrezzature presenti in cucina.

Tale piano mette in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

### **Attuazione D. Lgs. 81 del 9 aprile 2008 - Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.**

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

L'Ente ha messo in atto un piano di sorveglianza sanitaria del proprio personale dipendente.

### **Privacy – Regolamento UE 2016/679**

È garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali e sensibili.

La Fondazione ha messo in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli Ospiti.

Il trattamento dei dati avviene dopo la presa visione dell'informativa dei dati personali (riportata in allegato alla presente Carta dei Servizi e disponibile sul sito istituzionale della Fondazione) e l'acquisizione del consenso al trattamento.

## **OBIETTIVI di MIGLIORAMENTO**

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- ↪ Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione con altre RSA, CDI, Comuni e soggetti locali promovendo incontri per identificare obiettivi comuni;
- ↪ Promuovere la partecipazione delle famiglie degli Ospiti a momenti di comunità (festività tradizionali, ricorrenze, gite, feste di compleanno ecc.). Avviare altresì un progetto di Assistenza Integrata che coinvolga l'Ospite come figura centrale, i parenti dell'Ospite dai quali ricevere informazioni utili per l'assistenza, e gli operatori per migliorare l'assistenza erogata;
- ↪ Individuare specifici indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza;
- ↪ Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari o altre forme di rilevazione della soddisfazione del servizio erogato. Mantenere l'accreditamento per il Voucher sociale e sanitario emesso dalla Regione Lombardia;
- ↪ Implementare un programma di riqualificazione e di aggiornamento del personale;
- ↪ Migliorare il servizio di assistenza medica attraverso la stipula di convenzioni con medici specialisti ed attraverso l'attivazione e il mantenimento di un servizio di telecardiologia a favore degli Ospiti;
- ↪ Mantenere gli standard complessivi di assistenza e gli standard di qualità identificati come critici per l'erogazione del servizio (riferimento standard qualità identificati come critici descritti precedentemente nella presente Carta dei servizi).
- ↪ Mantenere la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018.

# DOCUMENTI ALLEGATI

## CARTA dei DIRITTI della PERSONA ANZIANA

LA PERSONA ANZIANA HA DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e di conservare la propria individualità	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, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di 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
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 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
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### ESEMPIO MENU' SETTIMANALE – R.S.A.

Il menù proposto è programmato settimanalmente e verificato periodicamente dal Responsabile Sanitario che esamina l'appropriatezza qualitativa e consente la personalizzazione delle diete per gli ospiti che ne necessitano. E' possibile, per ogni anziano, avere una buona possibilità di scelta degli alimenti nel rispetto, non solo delle esigenze, ma anche delle preferenze personali.

La preparazione dei pasti, che vengono serviti ai nuclei con carrelli termici, è gestita direttamente dalla struttura attraverso una cucina centrale. Gli ospiti che hanno necessità di essere seguiti nell'alimentazione vengono assistiti e aiutati individualmente dal personale ausiliario e infermieristico.

#### **MENÙ TIPO ESTIVO**

<b>COLAZIONE</b>	LATTE – CAFFÈ D'ORZO – THÈ – FETTE BISCOTTATE – BISCOTTI – MARMELLATA
<b>PRANZO</b>	<u>PRIMI PIATTI:</u> PASTA – INSALATA DI RISO – RISO – PASTINA IN BRODO - SEMOLINO <u>SECONDI PIATTI:</u> CARNE – PESCE – CARNE IN SCATOLA – UOVA SODE <u>CONTORNI:</u> INSALATA – POMODORI – ZUCCHINE – CAROTE- IN GENERE VERDURE COTTE E CRUDE <u>FRUTTA:</u> FRUTTA DI STAGIONE <u>CAFFE':</u> CAFFE' (SU RICHIESTA) <u>BEVANDE:</u> ACQUA – VINO
<b>MERENDA</b>	THE' FREDDO – SUCCHI DI FRUTTA - GELATO
<b>CENA</b>	<u>PRIMI PIATTI:</u> PASTINA IN BRODO – CREME E PASSATI DI VERDURA – RISO - SEMOLINO <u>SECONDI:</u> SALUMI – CARNE IN SCATOLA - FORMAGGI TENERI E STAGIONATI <u>CONTORNI:</u> INSALATA – POMODORI – ZUCCHINE – CAROTE - IN GENERE VERDURE COTTE E CRUDE <u>FRUTTA:</u> FRESCA E COTTA O PASSATA <u>BEVANDE:</u> ACQUA – VINO

#### **MENÙ TIPO INVERNALE**

<b>COLAZIONE</b>	LATTE – CAFFÈ D'ORZO – THÈ – FETTE BISCOTTATE – BISCOTTI – MARMELLATA
<b>PRANZO</b>	<u>PRIMI PIATTI:</u> GNOCCHI – RISOTTO – POLENTA - PASTA – RAVIOLI – PASTINA IN BRODO -SEMOLINO <u>SECONDI PIATTI:</u> CARNE – PESCE – FRITTATA – UOVA SODE <u>CONTORNI:</u> VERDURA COTTA (patate, spinaci, carote, finocchi) <u>FRUTTA:</u> FRUTTA DI STAGIONE <u>CAFFE':</u> CAFFE' (SU RICHIESTA) <u>BEVANDE:</u> ACQUA – VINO
<b>MERENDA</b>	THÈ CALDO CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE
<b>CENA</b>	<u>PRIMI PIATTI:</u> PASTINA IN BRODO – CREME E PASSATI DI VERDURA – RISO - SEMOLINO <u>SECONDI:</u> SALUMI – CARNE IN SCATOLA - FORMAGGI MISTI <u>CONTORNI:</u> VERDURA COTTA (patate, spinaci, carote, finocchi) <u>FRUTTA:</u> FRESCA E COTTA O PASSATA <u>BEVANDE:</u> ACQUA – VINO

## **CONTRATTO di RESIDENZIALITÀ POSTI ACCREDITATI (a contratto)**

*(ai sensi della D.G.R. n. 1185 del 20/12/2013)*

L'anno \_\_\_\_\_, addì \_\_\_\_\_ del mese di \_\_\_\_\_

**TRA**

La R.S.A. **FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S.** via **ARDIVESTRA, 3/5**, iscritta nel **REGISTRO DELLE PERSONE GIURIDICHE PRIVATE DI PAVIA – REA n. N. 240077 DEL 30/12/2003** con sede legale in **GODIASCO SALICE TERME (PV)**, via **ARDIVESTRA, 3/5** in persona del **DIRETTORE Dott. Carlo FERRARI** domiciliato per la carica ove sopra, di seguito per brevità indicato come **Ente**;

**E**

Il/La Sig./ra \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_  
In qualità di \_\_\_\_\_  
di seguito per brevità indicato come **"OSPITE"**;

C.F. \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_

**E/O**

*(da compilare solo se l'obbligazione economica è assunta in via solidale da un terzo e dall'ospite)*

Il/La Sig./ra \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_  
In qualità di \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_  
di seguito indicato per brevità come **"TERZO"**

C.F. \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_  
del/la Sig./ra \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_

**E/O**

*(da compilare in caso di tutela / curatela / amministrazione di sostegno)*

Il/La Sig./ra \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_

In qualità di **TUTORE / CURATORE / AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

del/della Sig./ra \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_

di seguito indicato per brevità come **"TUTORE/CURATORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO"**

*che accetta con questa scrittura di divenire obbligato in solido per le prestazioni di cui al seguente contratto*

**PREMESSO**

- La Fondazione "Varni Agnetti" ospita nella propria R.S.A. persone di ambo i sessi, in condizioni di non autosufficienza parziale e totale fisica e psichica;
- Si intendono non autosufficienti parziali (*classi S.O.S.I.A. 8*) coloro che, sia pure con ausili tecnici, abbiano sufficiente

autonomia di movimento e si trovino in condizioni psico – fisiche che non richiedano continua assistenza, né continue cure mediche e infermieristiche, con comorbilità moderata;

- Si intendono non autosufficienti parziali (*classi S.OS.I.A. 7*) coloro che, sia pure con ausili tecnici, abbiano sufficiente autonomia di movimento e si trovino in condizioni psico – fisiche che non richiedano continua assistenza, né continue cure mediche e infermieristiche con comorbilità grave;
- Sono considerati non autosufficienti totali (*classi S.OS.I.A. 1-2-3-4-5-6*) coloro ai quali vengano a mancare le condizioni e l'autonomia di cui ai precedenti commi;
- I servizi erogati dalla Fondazione “Varni Agnetti” sono quelli specificati nella “Carta dei Servizi” di cui il contraente dichiara di esserne in possesso e di conoscerne ed accettarne il contenuto; la Carta dei Servizi costituisce parte integrante del presente contratto di residenzialità.
- Che, in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa regionale, il/la Sig./ra \_\_\_\_\_, è stata informata sulle prestazioni offerte, sulle condizioni per accedervi, sulla possibilità di accedere ad altre unità di offerta accreditate in ragione dei bisogni personali di assistenza espressi;

Tutto ciò premesso, si conviene e stipula quanto segue:

#### **Art. 1 Oggetto e durata**

La Fondazione “Varni Agnetti” si impegna ad assegnare all’ospite Sig./ra \_\_\_\_\_ un posto letto in **camera doppia** fornendo le proprie prestazioni istituzionali (assistenza socio-sanitaria, vitto, alloggio, ecc.) favorendo le relazioni degli ospiti fra loro e quelle con l’ambiente esterno e di provenienza, nel rispetto della personalità e della libertà dell’ospite.

**Sarà facoltà del Medico Responsabile prescrivere variazioni del posto letto** (nucleo di degenza e stanza di degenza) **in base alle variate necessità dell’ospite stesso o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione dei nuclei.**

L’Ente **HA VERIFICATO CHE L’OSPITE HA LE CARATTERISTICHE IDONEE ALL’INGRESSO E MANIFESTA LE CONDIZIONI DI BISOGNO** previste per le Residenze Sanitarie Assistenziali accreditate, **ASSICURANDO** per l’inserimento in struttura **CHE LA PRESA IN CARICO AVVIENE SECONDO CRITERI DI APPROPRIATEZZA**, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ATS o al Comune.

Nella propria camera da letto l’ospite potrà:

1. arredare le pareti con fotografie e quadri personali e sistemare propri soprammobili, con l’assenso della Direzione;
2. usare propri apparecchi radio e TV, purché non arrechi disturbo agli altri ospiti;
3. tenere vasi di fiori e piante, purché in numero non eccessivo e non eccessivamente ingombranti, né costituenti un pericolo per i terzi;
4. soggiornare liberamente nella stanza da letto, ad esclusione dei periodi destinati alla pulizia del locale;
5. arredare con mobili di proprietà la stanza, previo esame di essi dal punto di vista igienico e funzionale da parte della Direzione ed impegno di rimozione, alla cessazione del rapporto, da parte dell’ospite e dei propri familiari;
6. provvedersi alla biancheria da bagno necessaria.

L’ospite dovrà osservare l’ordine delle cose di sua proprietà, non tenere nella stanza da letto cibi e bevande che possano influire sull’igiene dell’ambiente, non tenere animali.

**È tassativamente vietato fumare nelle stanze e nei luoghi deputati all’assistenza alle persone, alla fisioterapia ed alla terapia occupazionale ed in genere in tutti i locali della struttura.**

L’ospite dovrà altresì rispettare il riposo dei compagni di stanza, ponendo attenzione a non far rumore e a non parlare a voce alta durante le ore considerate di riposo.

L’ospite deve consentire al personale della Fondazione di provvedere alle pulizie e al riassetto della camera e relativi servizi igienici.

**La durata del contratto è illimitata (salvo i casi di recesso previsti dall’art. 10)** e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.

#### **Prestazioni a carico della Fondazione**

##### **Art. 2 Servizi:**

Il trattamento della R.S.A. “Varni Agnetti” comprende, nella quota di retta pagata, tutti i servizi e le prestazioni previste dalla normativa della Regione Lombardia vigente in materia di autorizzazione al funzionamento e accreditamento, a cui si aggiungono quelli contemplati nella Carta dei Servizi della Fondazione; sono compresi gli obblighi di custodia dei beni nel limite della disponibilità logistica della struttura, di assicurazione, di rispetto della privacy, di rispetto dei protocolli assunti, di rendere nota la



Carta dei Servizi, di costituire documentazione sanitaria e socio-sanitaria.

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

Servizio sanitario:

Compete alla Fondazione l'obbligo di assicurare agli ospiti, con oneri interamente a suo carico, l'assistenza medica e farmaceutica di base come da prontuario interno.

*La Fondazione provvede alla cancellazione dell'ospite dagli elenchi dei rispettivi medici di medicina generale (MMG) a partire dal giorno dell'ingresso o comunque nel momento in cui viene sottoscritto il contratto se successivo ed all'adozione del codice relativo.*

L'a Fondazione ha l'obbligo di fornire oltreché l'assistenza sanitaria di base medica e farmaceutica, anche gli ausili per incontinenti necessari ai loro ricoverati.

Non sono a carico della Fondazione "Varni Agnetti" le prestazioni di medicina specialistica (visite, diagnostica strumentale, assistenza protesica, ecc.)

Il servizio medico viene svolto dal lunedì al sabato nelle modalità esplicitate nella Carta dei Servizi.

Servizio Infermieristico

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.

Gli infermieri sono figure centrali del servizio sanitario rivolto agli ospiti, in quanto si occupano, in forma diretta, della cura alla persona. Le loro funzioni, oltre che di carattere sanitario-assistenziale, sono anche di tipo organizzativo e di supporto a tutte le figure che ruotano nell'assistenza alla persona. Collaborano strettamente con il Medico Responsabile presente nella struttura. Gli infermieri professionali, oltre alla specifica preparazione sanitaria, offrono un valido sostegno umano con disponibilità all'ascolto, rispetto e attenzione a percepire i bisogni e le situazioni degli ospiti.

Servizio di fisioterapia

All'interno della struttura è presente un servizio di fisioterapia. Tale servizio è erogato a tutti gli ospiti che necessitano di assistenza fisioterapica sotto stretta collaborazione con i Medici della Struttura. La Fondazione "Varni Agnetti" ha, a tale scopo, un settore attrezzato con locali di trattamento per mantenere una buona privacy dell'ospite; una palestra per lo svolgimento di ginnastiche di gruppo selezionate in base alla necessità degli ospiti, un ambulatorio Medico di prima assistenza, nonché apparecchiature antalgiche e di potenziamento. Il servizio viene svolto tutti i giorni dal lunedì al sabato nelle modalità esplicitate nella Carta dei Servizi.

Attività ricreative, culturali e occupazionali:

L'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo libero in attività ricreative, culturali od occupazionali, spontaneamente scelte. A tal fine è stato istituito un servizio di animazione che, utilizzando l'attrezzatura all'uopo predisposta, proporrà iniziative socioculturali. Le varie attività saranno svolte nei locali a ciò destinati, secondo orari stabiliti dalla Direzione. Il servizio viene svolto dal lunedì al venerdì nelle modalità esplicitate nella Carta dei Servizi.

Servizio Assistenza alla persona:

L'assistenza alla persona è garantita da personale qualificato Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) o Operatori Socio Sanitari (O.S.S.).

Il servizio consiste nell'aiutare gli ospiti della R.S.A. in tutto quanto occorre per le loro esigenze quotidiane, avendo riguardo alle loro specifiche peculiarità fisiche e psicologiche.

Il personale adibito a questo tipo di servizio dovrà svolgere mansioni atte a favorire l'autosufficienza nelle attività delle persone: alzarsi- pulizia e igiene personale, alimentazione, imboccamento, corretta deambulazione, movimento arti invalidi ecc.

Dovrà anche esplicitare il servizio di pulizia degli effetti personali – accompagnamento ecc., curare i servizi di refettorio, facilitare e coadiuvare l'adozione del personale infermieristico nella pulizia del malato allettato e nelle manovre di posizionamento del letto.

Il servizio viene svolto tutti i giorni nell'arco delle 24 ore.

Assistenza Religiosa

Il servizio di assistenza religiosa è garantito dal Parroco di Godiasco.

L'attività religiosa si articola prevalentemente al giovedì pomeriggio (ore 15.00) con la celebrazione della Santa Messa, dopo la Santa Messa ogni ospite che lo desidera può ricevere l'assistenza religiosa.

Servizio mensa:

Il trattamento alimentare deve rispondere per quantità e qualità alle esigenze dietetiche dell'età avanzata, tenere conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti e dei problemi sanitari. Il menù giornaliero è reso noto agli ospiti mediante affissione. Eventuali diete particolari saranno determinate dal Medico Responsabile della Fondazione "Varni Agnetti". I pasti saranno consumati nella sala pranzo; eccezioni saranno da concordare con la Direzione. Gli orari dei pasti sono affissi nella sala mensa.

Eventuali pasti fuori orario dovranno essere autorizzati dalla Direzione. **Non è ammesso l'ingresso agli esterni in sala pranzo se non autorizzati dalla Direzione o dal Medico Responsabile per casi particolari.**

Servizio lavanderia e stireria:

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. mette a disposizione dell'ospite un servizio di guardaroba, lavanderia – stireria e rammendo e curerà i cambi della biancheria personale e da letto. Il cambio della biancheria personale avverrà due volte alla settimana, la biancheria da letto due volte al mese salvo i casi particolari che richiedono una maggiore frequenza. Quando l'ospite viene dimesso o è deceduto il reparto lavanderia trasporta il vestiario in magazzino, mantenendolo opportunamente identificato, i parenti degli ospiti o chi per essi possono entro un mese dalla dimissione / decesso richiedere la restituzione del vestiario, allo scadere di tale termine il vestiario non reclamato sarà eliminato. Il servizio viene svolto dal lunedì al venerdì nelle modalità esplicitate nella Carta dei Servizi.

Servizio parrucchiere – estetista

I servizi parrucchiere, barbiere, manicure e pedicure vengono offerti su richiesta dell'Ospite o dai parenti dello stesso. I tariffari degli operatori convenzionati sono esposti in bacheca. Per maggiori informazioni su questi servizi è possibile contattare il Servizio Animazione della R.S.A. Il servizio di manicure e pedicure conservativa viene in genere prestato nel momento in cui viene effettuato il bagno all'ospite. Nel caso in cui l'ospite necessiti di una prestazione specialistica o curativa, verrà effettuato dall'operatore in possesso di qualifica, in seguito ad accertamento da parte del medico che verifica la reale necessità del bisogno.

Specifiche:

Nel caso in cui il familiare, direttamente o avvalendosi di una terza persona, desideri in qualsiasi forma intervenire nell'assistenza dell'ospite (assistenza al pasto, assistenza alla deambulazione ecc.) dovrà fornire specifica richiesta scritta al Medico Responsabile della RSA che, potrà autorizzarla, salvo diverse indicazioni di carattere organizzativo o sanitario.

**Non è ammessa in alcun caso la somministrazione dei farmaci agli ospiti da parte dei familiari.**

Certificazioni fiscali:

Sarà cura della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. rilasciare la certificazione delle rette ai fini fiscali, per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'ospite, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

**Art. 3 Rapporti con i vari soggetti**

Rapporti con l'ambiente esterno

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. favorisce al massimo i rapporti dell'ospite con l'esterno, aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e nel frattempo ad integrarsi nel nuovo ambiente di residenza. L'ospite è libero di ricevere nella R.S.A. della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. visite di familiari, parenti, amici rispettando l'orario di visita. L'ospite che desideri assentarsi per qualche giorno dovrà darne comunicazione preventiva alla Direzione della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S., precisando il periodo di assenza. Al ritorno dovrà presentarsi alla Direzione per notificare il rientro; egli ha il dovere di avvisare tempestivamente la Direzione della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. qualora non sia in grado di rientrare nel tempo previsto; ciò anche ai fini dell'applicazione dell'art. 5. In riferimento all'orario di visita, ed in casi eccezionali, i parenti dell'ospite potranno essere autorizzati dalla Direzione, previa richiesta, ad assistere l'anziano oltre l'orario consentito. Per ogni informazione riguardante l'ospite, sarà necessario, rivolgersi esclusivamente al Medico, all'Infermiere Professionale o alla Direzione della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. Le informazioni saranno rilasciate solo alla persona che ha richiesto il ricovero dell'ospite ed ai sensi della vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali.

Rapporti fra il personale e gli ospiti

I rapporti fra il personale della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione. E' vietata qualunque diversità di trattamento fra gli ospiti, e così pure non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale da parte degli ospiti stessi o loro congiunti. **Eventuali reclami inerenti ai servizi ed al personale addetto devono essere presentati direttamente alla Direzione della Fondazione.**

Rapporti fra gli ospiti

Ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nella osservanza delle norme collettive, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria. Gli ospiti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà. Gli ospiti dovranno osservare gli orari stabiliti dalla Direzione. Dovranno altresì osservare, le regole di igiene comune e personale, comportarsi in ogni circostanza secondo le regole di buona educazione. Dovranno, inoltre, far buon uso di tutti ciò che la

Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni; eventuali danni arrecati potranno essere addebitati. La Direzione della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. potrà richiamare l'ospite al rispetto delle suddette norme, prima oralmente, poi per iscritto. Dopo un secondo richiamo scritto, il Direttore può proporre al Consiglio di Amministrazione dell'Ente la dimissione dell'ospite (secondo le modalità specificate nell'art. 11 del presente contratto).

**Prestazioni a carico dell'ospite**

**Art. 4 Retta di ricovero**

L'ospite stesso, o il Terzo, si impegna a versare la retta stabilita dal Consiglio di Amministrazione, che tiene conto dei costi e dei servizi sostenuti per la gestione della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S., con mezzi propri o dell'Ente pubblico competente.

La retta, che avrà decorrenza dalla data di stipula del presente contratto, è pari a:

RETTE GIORNALIERA	RETTE MENSILE
<input type="checkbox"/> (€ 57,30)	<input type="checkbox"/> € 1.743,00

**IVA ESENTE ai sensi dell'art. 10 del D.P.R. 633/1972 e successive modificazioni. L'imposta di bollo prevista dalla normativa vigente in materia È ESENTE.**

**CAUZIONE: Al momento dell'ingresso verrà richiesto di versare un deposito cauzionale infruttifero pari all'importo di una mensilità.**

Il deposito cauzionale sarà restituito alla dimissione dell'ospite.

In caso di mancato pagamento dell'ospite e/o obbligati, la Fondazione Varni Agnetti onlus sarà legittimata ad incamerare il deposito cauzionale. In tal caso la Fondazione diffiderà l'ospite e/o gli obbligati, alla ricostituzione del medesimo deposito cauzionale infruttifero **entro 15 giorni**. Laddove il deposito cauzionale non sia ricostituito nei termini di cui sopra, la Fondazione si riserverà di risolvere il contratto secondo quanto previsto dall'art. 10 del contratto di residenzialità.

Nella retta **SONO INCLUSI** i seguenti servizi:

- ↙ L'ASSISTENZA MEDICO GENERICA, INFERMIERISTICA, RIABILITATIVA, SOCIO-EDUCATIVA E AUSILIARIA PER L'IGIENE E LA CURA DELLA PERSONA;
- ↙ L'EROGAZIONE DI FARMACI COME DA PRONTUARIO INTERNO E SECONDO PRESCRIZIONE DEL RESPONSABILE SANITARIO, GAS MEDICALI E MATERIALE SANITARIO;
- ↙ AUSILI PER L'INCONTINENZA;
- ↙ LA FORNITURA DI CUSCINI E MATERASSI PER LA PREVENZIONE E LA CURA DELLE LESIONI DA DECUBITO;
- ↙ I SERVIZI DI TIPO ALBERGHIERO, COMPRESI LE DIETE SPECIALI.

Nella retta **SONO ESCLUSI** i seguenti servizi:

- ↙ eventuali spese di trasporto con autolettiga;
- ↙ servizi extra di parrucchiera, barbiere, callista (manicure e pedicure curativa). (La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. garantisce un servizio gratuito di parrucchiera (lavaggio, taglio e piega). Il servizio può, su richiesta degli Ospiti o di parenti, essere garantito anche con un professionista convenzionato. Il tariffario del professionista convenzionato è esposto in bacheca. Il pagamento verrà effettuato direttamente al professionista);
- ↙ eventuali esigenze farmacologiche particolari **NON RITENUTE NECESSARIE** dal medico della Struttura;
- ↙ le prestazioni di medicina specialistica (visite, diagnostica strumentale, assistenza protesica, cardiologo ecc.), di diagnostica strumentale nonché quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale;
- ↙ assistenza ausiliaria dell'ospite ricoverato c/o ospedale civile o altro istituto.
- ↙ eventuali ticket su esami diagnostici in strutture convenzionate o su farmaci richiesti dal S.S.N.

↙ **GLI IMPORTI STABILITI DEVONO ESSERE VERSATI A MENSILITÀ ANTICIPATE ENTRO IL 10 DI OGNI MESE tramite:**

- ↙ **RID** – Autorizzazione permanente di addebito in conto per richieste di incasso presso la propria banca specificando il nome e il cognome dell'ospite ricoverato ed il mese di riferimento;

- ✓ **BONIFICO BANCARIO** da effettuare sul c/c n. **100000162813** intrattenuto presso **INTESA SANPAOLO S.P.A. Fil. Milano (MI) ABI 03069 CAB 09606** a favore di FONDAZIONE VARNI AGNETTI, specificando il nome e il cognome dell'ospite ricoverato ed il mese di riferimento (**COD. IBAN IT32 M 03069 09606 100000162813**).

- ↪ **ASSEGNI BANCARI;**  
↪ **ASSEGNI CIRCOLARI;**

L'impegno di spesa viene assunto dall'ospite stesso, o dal terzo \_\_\_\_\_.

Le variazioni di retta saranno comunicate per iscritto, all'Ospite e/o al Terzo, almeno **30 giorni** prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 10.

In caso di modificazione del quadro clinico dell'ospite, verrà data comunicazione scritta della variazione della retta di degenza inviata al Terzo o all'ospite stesso. La decorrenza sarà riferita alla decorrenza della variazione della scheda S.OS.I.A. e comunque l'aumento della retta non potrà essere retroattivo.

**Qualora la retta di degenza non venisse corrisposta nei termini di cui ai precedenti commi, la Fondazione "Varni Agnetti", trascorso un termine di tolleranza di 20 giorni, invia una lettera di sollecito/messa in mora dalla cui data di ricevimento decorreranno gli interessi di mora, successivamente, dopo un secondo sollecito scritto, promuove il licenziamento dell'ospite con le modalità previste dall'art 11 del presente contratto di residenzialità, salvo restando ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.**

L'ospite, o chi per esso, si impegna a fornire tutti i documenti richiesti per il perfezionamento della pratica di inserimento elencati nella domanda di ingresso.

L'ospite, o chi per esso, si impegna a fornire ed aggiornare, in caso di variazione, sia l'anagrafica, sia i propri dati (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia ecc.).

La persona di riferimento è tenuta ad informare la Fondazione in caso di assenze o ferie in modo da essere reperiti in caso di necessità.

#### **Art. 5 Biancheria in dotazione**

L'ospite deve essere dotato di biancheria personale come indicato nell'apposito modulo predisposto dall'Amministrazione su cui deve essere apposto il numero assegnato dall'Amministrazione medesima. Tale dotazione sarà mantenuta nel tempo costante e conseguentemente dovrà essere opportunamente integrata secondo le indicazioni del personale addetto al servizio lavanderia.

Tutta la biancheria verrà opportunamente registrata sulla Scheda Biancheria Ospite.

#### **Art. 6 Farmaci**

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. si impegna a fornire i farmaci necessari all'ospite e prescritti dal medico della Struttura come da prontuario interno.

**Eventuali esigenze farmacologiche non ritenute necessarie dal medico della Struttura sono a carico dell'ospite.**

#### **Art. 7 Oggetti personali**

L'ospite stesso, o chi per esso, si impegna a non tenere e/o lasciare all'ospite eccessivo denaro, oro o altri beni di valore.

All'ingresso nella R.S.A. della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. è obbligatorio fornire un elenco *dettagliato* degli oggetti di valore che l'ospite ha portato con sé.

La Fondazione garantisce la stipula delle assicurazioni previste dalla vigente normativa oltre che la custodia dei beni dell'ospite, come precisato nell'art 3 del presente contratto di residenzialità; gli ospiti sono comunque invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro.

La Fondazione non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o loro smarrimento, se non in custodia presso l'Ufficio Amministrativo della stessa.

#### **Art. 8 Ricovero ospedaliero visite specialistiche – assenze temporanee**

*Le assenze temporanee dell'ospite dovute a ricoveri ospedalieri, verranno esposte come giornate di presenza entro il limite massimo di 30 giorni con garanzia di mantenimento del posto letto che non verrà assegnato ad altro utente durante il periodo di assenza.*

Le **assenze temporanee diverse dai ricoveri ospedalieri** (rientri in famiglia per festività, vacanze ecc.) dell'ospite sono disciplinate come segue:

- Limite massimo di 10 gg consecutivi e un massimo 20 giorni totali annuali

In tale periodo la retta sarà dovuta per l'intero importo e si ha diritto alla conservazione del posto.

Oltre questi termini la Fondazione si riserva la facoltà, con provvedimento motivato, di mantenere il posto letto previo pagamento

da parte dell'ospite o del Terzo della retta e del mancato corrispettivo regionale a seconda della classe S.OS.I.A. di riferimento dell'ospite.

In caso contrario si rimanda alle ipotesi di recesso di cui all'art. 10 del presente contratto.

In caso di ricovero ospedaliero o di trasporto ed assistenza per visite specialistiche l'assistenza e il trasporto è a totale carico dei familiari dell'ospite.

Qualora l'ospite al momento delle dimissioni dall'ospedale venga ricoverato presso altre strutture per cure particolari ovvero per riabilitazione, verrà considerato come **dimissione automatica dalla RSA senza necessità di preavviso** ed il presente contratto cesserà di aver efficacia, fermo restando l'obbligo di tempestiva comunicazione e di saldare tutto quanto dovuto alla Fondazione per il periodo anteriore.

**Qualora non sia data tempestiva comunicazione del ricovero presso altre strutture, sarà dovuto alla Fondazione la retta in vigore sino all'effettiva avvenuta comunicazione.**

#### **Art. 9 Franchigia e sospensioni**

Qualora, durante la sua permanenza nella R.S.A. della Fondazione "Varni Agnetti", l'ospite venisse ricoverato in Ospedale, oppure in caso di allontanamento volontario per un periodo superiore a **10 giorni**, questi o chi ne ha assunto a carico la retta, **dovrà corrispondere alla Fondazione la retta per l'intera mensilità.**

All'ospite assente per il motivo di cui al primo comma e all'ospite che si allontana per motivi personali, sarà conservato il posto, fermo restando il pagamento della retta dovuta.

La retta verrà rimborsata all'ospite, o a chi per esso, in caso di dimissioni volontarie (comunicate nei tempi previsti dall'art. 10) o, in caso di decesso per la quota non più di competenza.

**Qualora l'allontanamento fosse dovuto a dimissioni volontarie, si procederà al rimborso della retta come stabilito al comma precedente se l'ospite ha provveduto a darne preavviso di almeno 15 giorni; IN CASO CONTRARIO LA RETTA INTERA SARÀ DOVUTA PER IL PERIODO DI MANCATO PREAVVISO.**

#### **Art. 10 Ipotesi di recesso, di risoluzione del contratto o di dimissioni**

Un ospite della Fondazione "Varni Agnetti" può essere dimesso:

- d) **PER SUA ESPLICITA RICHIESTA**, da presentarsi per iscritto all'Ufficio Amministrativo della Fondazione **con preavviso minimo di 15 giorni;**
- e) **PER DECISIONE MOTIVATA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** su proposta del Direttore, **con 10 giorni di preavviso** ossia:
  - 5) **qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme del presente regolamento, di pregiudizio per la comunità o di grave disturbo per gli altri ospiti** ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento Interno della Fondazione facendo insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'istituzione o qualora le stesse sorgano con uno o più parenti dell'ospite.
  - 6) **qualora non rientri, senza giustificato motivo e preavviso, dopo periodi di assenza dalla R.S.A. Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S., entro i termini concordati con la Direzione;**
  - 7) **qualora si renda necessario un ricovero in Ospedale, o altro Istituto di cura, per sopraggiunta malattia che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella R.S.A. Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.;**
  - 8) **su richiesta motivata del Nucleo di Valutazione Multidimensionale della Fondazione.**
- f) **SENZA PREAVVISO**, nel caso in cui l'ospite: divenga pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per gli altri ospiti, tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità, oppure abbia commesso reati, violenze, minacce, furti ecc... ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento Interno della Fondazione facendo insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'istituzione o qualora le stesse sorgano con uno o più parenti dell'ospite.

In tali casi di recesso la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ATS di riferimento.

**IN OGNI CASO QUALORA L'OSPITE LASCI LA R.S.A. DELLA FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S. SENZA COMUNICARE LE DIMISSIONI VOLONTARIE NEI MODI E TERMINI SOPRACITATI AL PUNTO A), SARÀ TENUTO A CORRISPONDERE ALLA FONDAZIONE LA RETTA IN VIGORE PER I SUCCESSIVI 15 GIORNI DALLA DATA DELLE DIMISSIONI, NONCHÉ EVENTUALI RETTE ARRETRATE.**

La Fondazione potrà recedere:

- **nel caso di reiterati e gravi ritardi ed in caso di non avvenuti pagamenti delle quote di rette a carico dell'ospite** con

comunicazione scritta alla persona di riferimento. In questi casi, il recesso potrà ricorrere a condizione che la Fondazione abbia adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti. In caso di dimissioni o di recesso dal contratto, la Fondazione ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del Comune di residenza dell'Ospite. Della decisione di allontanamento verrà data comunicazione al parente o chi per loro, sull'immediato, con la comunicazione di preavviso di dimissioni di cui sopra.

- **In caso di mancato reintegro del deposito cauzionale in caso di pagamenti non avvenuti.**

**Art. 11 Tutela dei dati personali e sensibili – Informativa - Regolamento Europeo Privacy EU 2016/679.**

Ai sensi del Regolamento Europeo Privacy EU 2016/679 si rimanda all'informativa sulla Privacy contenuta nella Carta dei Servizi di cui ha dichiarato di averla ricevuta in copia e disponibile e scaricabile dal sito istituzionale della Fondazione.

**Art. 12 Codice Etico - Informativa**

L'ospite stesso, o chi per esso, dichiara di conoscere i contenuti del Codice Etico e di Condotta adottato dalla Fondazione Varni Agnetti e contenuto nella Carta dei Servizi, (che ha ricevuto in copia).

Il Codice Etico adottato dalla Fondazione si propone di confermare e di fissare i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, del modo di operare e della conduzione dei rapporti, sia al proprio interno che nei confronti dei soggetti terzi.

**Art. 13 Giurisdizione e controversie**

In materia di contestazioni e controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica saranno applicate le vigenti disposizioni di legge, fermo restando, per la competenza dell'Autorità Giudiziaria ordinaria, è competente il Foro di PAVIA (PV).

**Art. 14 Norma finale**

Tutto quanto non è disciplinato dal presente contratto sarà regolamentato dalla vigente normativa nazionale e regionale in materia di assistenza socio sanitaria per anziani.

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

**Art. 15 Durata:**

Il presente contratto ha durata **ILLIMITATA** e non può essere ceduto in alcun modo dalle parti.

*Letto, approvato e sottoscritto*

Il/La Sig./ra \_\_\_\_\_

Fondazione "Varni Agnetti"

**IL DIRETTORE**

(Dott. Carlo Ferrari)

A norma degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., la sottoscritta, previa lettura del presente contratto di residenzialità, approva uno per uno e nell'insieme, fin d'ora reietta ogni eccezione, i 15 articoli sopra riportati.

Dichiara di aver preso visione dell'informativa sulla sicurezza degli ospiti e dei visitatori allegata al presente contratto di residenzialità.

Data, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **CONTRATTO di RESIDENZIALITÀ OSPITI SOLVENTI**

*(ai sensi della D.G.R. n. 1185 del 20/12/2013)*

L'anno \_\_\_\_\_, addì \_\_\_\_\_ del mese di \_\_\_\_\_

**TRA**

La R.S.A. **FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S.** via **ARDIVESTRA, 3/5**, iscritta nel **REGISTRO DELLE PERSONE GIURIDICHE PRIVATE DI PAVIA – REA n. N. 240077 DEL 30/12/2003** con sede legale in **GODIASCO SALICE TERME (PV)**, via **ARDIVESTRA, 3/5** in persona del **DIRETTORE Dott. Carlo FERRARI** domiciliato per la carica ove sopra, di seguito per brevità indicato come **Ente**;

**E**

Il/La Sig./ra \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_  
In qualità di \_\_\_\_\_  
di seguito per brevità indicato come **"OSPITE"**;

C.F. \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_

**E/O**

*(da compilare solo se l'obbligazione economica è assunta in via solidale da un terzo e dall'ospite)*

Il/La Sig./ra \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_  
In qualità di \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_  
di seguito indicato per brevità come **"TERZO"**

C.F. \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_  
del/la Sig./ra \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_

**E/O**

*(da compilare in caso di tutela / curatela / amministrazione di sostegno)*

Il/La Sig./ra \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_  
In qualità di **TUTORE / CURATORE / AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**  
del/della Sig./ra \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_  
Di seguito indicato per brevità come **"TUTORE/CURATORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO"**

C.F. \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_

*che accetta con questa scrittura di divenire obbligato in solido per le prestazioni di cui al seguente contratto*

**PREMESSO**

- La Fondazione "Varni Agnetti" ospita nella propria R.S.A. persone di ambo i sessi, in condizioni di non autosufficienza parziale e totale fisica e psichica;
- I servizi erogati dalla Fondazione "Varni Agnetti" sono quelli specificati nella "Carta dei Servizi" di cui il contraente dichiara di esserne in possesso e di conoscerne ed accettarne il contenuto; la Carta dei Servizi costituisce parte integrante del presente contratto di residenzialità.

- Che, in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa regionale, il/la Sig./ra \_\_\_\_\_, è stata informata sulle prestazioni offerte, sulle condizioni per accedervi, sulla possibilità di accedere ad altre unità di offerta accreditate in ragione dei bisogni personali di assistenza espressi;

Tutto ciò premesso, si conviene e stipula quanto segue:

**Art. 1 Oggetto e durata**

La Fondazione "Varni Agnetti" si impegna ad assegnare all'ospite Sig./ra \_\_\_\_\_ un posto letto **AUTORIZZATO e SOLVENTE** in **camera doppia** fornendo le proprie prestazioni istituzionali (assistenza socio-sanitaria, vitto, alloggio, ecc.) favorendo le relazioni degli ospiti fra loro e quelle con l'ambiente esterno e di provenienza, nel rispetto della personalità e della libertà dell'ospite.

**Sarà facoltà del Medico Responsabile prescrivere variazioni del posto letto** (nucleo di degenza e stanza di degenza) **in base alle variate necessità dell'ospite stesso o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione dei nuclei.**

L'Ente **HA VERIFICATO CHE L'OSPITE HA LE CARATTERISTICHE IDONEE ALL'INGRESSO E MANIFESTA LE CONDIZIONI DI BISOGNO** previste per le Residenze Sanitarie Assistenziali accreditate, **ASSICURANDO** per l'inserimento in struttura **CHE LA PRESA IN CARICO AVVIENE SECONDO CRITERI DI APPROPRIATEZZA**, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ATS o al Comune.

Nella propria camera da letto l'ospite potrà:

7. arredare le pareti con fotografie e quadri personali e sistemare propri soprammobili, con l'assenso della Direzione;
8. usare propri apparecchi radio e TV, purché non arrechi disturbo agli altri ospiti;
9. tenere vasi di fiori e piante, purché in numero non eccessivo e non eccessivamente ingombranti, né costituenti un pericolo per i terzi;
10. soggiornare liberamente nella stanza da letto, ad esclusione dei periodi destinati alla pulizia del locale;
11. arredare con mobili di proprietà la stanza, previo esame di essi dal punto di vista igienico e funzionale da parte della Direzione ed impegno di rimozione, alla cessazione del rapporto, da parte dell'ospite e dei propri familiari;
12. provvedersi alla biancheria da bagno necessaria.

L'ospite dovrà osservare l'ordine delle cose di sua proprietà, non tenere nella stanza da letto cibi e bevande che possano influire sull'igiene dell'ambiente, non tenere animali.

**È tassativamente vietato fumare nelle stanze e nei luoghi deputati all'assistenza alle persone, alla fisioterapia ed alla terapia occupazionale ed in genere in tutti i locali della struttura.**

L'ospite dovrà altresì rispettare il riposo dei compagni di stanza, ponendo attenzione a non far rumore e a non parlare a voce alta durante le ore considerate di riposo.

L'ospite deve consentire al personale della Fondazione di provvedere alle pulizie e al riassetto della camera e relativi servizi igienici.

**La durata del contratto è illimitata (salvo i casi di recesso previsti dall'art. 10)** e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.

**Prestazioni a carico della Fondazione**

**Art. 2 Servizi:**

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

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

**Servizio sanitario:**

**Valutazione geriatrica e periodica, con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni.**

**Non compete alla Fondazione l'obbligo di garantire la fornitura di farmaci, presidi sanitari e presidi monouso per l'incontinenza.**

**L'ospite assegnato al posto letto solvente rimane in carico al proprio MMG il quale garantirà la prescrizione dei medicinali ed eventuali visite specialistiche.**

**La Fondazione non ha l'obbligo di fornire gli ausili per incontinenti necessari agli ospiti solventi non a contratto.**



**Non sono a carico della Fondazione “Varni Agnetti” le prestazioni di medicina specialistica (visite, diagnostica strumentale, assistenza protesica, visite fisiatriche).**

Il servizio medico viene svolto dal lunedì al sabato nelle modalità esplicitate nella Carta dei Servizi.

Servizio Infermieristico

Gli ospiti usufruiscono dell’assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell’arco delle 24 ore.

Gli infermieri sono figure centrali del servizio sanitario rivolto agli ospiti, in quanto si occupano, in forma diretta, della cura alla persona. Le loro funzioni, oltre che di carattere sanitario-assistenziale, sono anche di tipo organizzativo e di supporto a tutte le figure che ruotano nell’assistenza alla persona. Collaborano strettamente con il Medico Responsabile presente nella struttura. Gli infermieri professionali, oltre alla specifica preparazione sanitaria, offrono un valido sostegno umano con disponibilità all’ascolto, rispetto e attenzione a percepire i bisogni e le situazioni degli ospiti.

Servizio di fisioterapia

All’interno della struttura è presente un servizio di fisioterapia. Tale servizio è erogato a tutti gli ospiti che necessitano di assistenza fisioterapica sotto stretta collaborazione con i Medici della Struttura. La Fondazione “Varni Agnetti” ha, a tale scopo, un settore attrezzato con locali di trattamento per mantenere una buona privacy dell’ospite; una palestra per lo svolgimento di ginnastiche di gruppo selezionate in base alla necessità degli ospiti, un ambulatorio Medico di prima assistenza, nonché apparecchiature antalgiche e di potenziamento. Il servizio viene svolto tutti i giorni dal lunedì al sabato nelle modalità esplicitate nella Carta dei Servizi.

Attività ricreative, culturali e occupazionali:

L’ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo libero in attività ricreative, culturali od occupazionali, spontaneamente scelte. A tal fine è stato istituito un servizio di animazione che, utilizzando l’attrezzatura all’uopo predisposta, proporrà iniziative socioculturali. Le varie attività saranno svolte nei locali a ciò destinati, secondo orari stabiliti dalla Direzione. Il servizio viene svolto dal lunedì al venerdì nelle modalità esplicitate nella Carta dei Servizi.

Servizio Assistenza alla persona:

L’assistenza alla persona è garantito da personale qualificato Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) o Operatori Socio Sanitari (O.S.S.).

Il servizio consiste nell’aiutare gli ospiti della R.S.A. in tutto quanto occorre per le loro esigenze quotidiane, avendo riguardo alle loro specifiche peculiarità fisiche e psicologiche.

Il personale adibito a questo tipo di servizio dovrà svolgere mansioni atte a favorire l’autosufficienza nelle attività delle persone: alzarsi- pulizia e igiene personale, alimentazione, imboccamento, corretta deambulazione, movimento arti invalidi ecc.

Dovrà anche esplicitare il servizio di pulizia degli effetti personali – accompagnamento ecc., curare i servizi di refettorio, facilitare e coadiuvare l’adozione del personale infermieristico nella pulizia del malato allettato e nelle manovre di posizionamento del letto.

Il servizio viene svolto tutti i giorni nell’arco delle 24 ore.

Assistenza Religiosa

Il servizio di assistenza religiosa è garantito dal Parroco di Godiasco.

L’attività religiosa si articola prevalentemente al giovedì pomeriggio (ore 15.00) con la celebrazione della Santa Messa, dopo la Santa Messa ogni ospite che lo desidera può ricevere l’assistenza religiosa.

Servizio mensa:

Il trattamento alimentare deve rispondere per quantità e qualità alle esigenze dietetiche dell’età avanzata, tenere conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti e dei problemi sanitari. Il menù giornaliero è reso noto agli ospiti mediante affissione. Eventuali diete particolari saranno determinate dal Medico Responsabile della Fondazione “Varni Agnetti”. I pasti saranno consumati nella sala pranzo; eccezioni saranno da concordare con la Direzione. Gli orari dei pasti sono affissi nella sala mensa. Eventuali pasti fuori orario dovranno essere autorizzati dalla Direzione. **Non è ammesso l’ingresso agli esterni in sala pranzo se non autorizzati dalla Direzione o dal Medico Responsabile per casi particolari.**

Servizio lavanderia e stireria:

La Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. mette a disposizione dell’ospite un servizio di guardaroba, lavanderia – stireria e rammendo e curerà i cambi della biancheria personale e da letto. Il cambio della biancheria personale avverrà due volte alla settimana, la biancheria da letto due volte al mese salvo i casi particolari che richiedono una maggiore frequenza. Quando l’ospite viene dimesso o è deceduto il reparto lavanderia trasporta il vestiario in magazzino, mantenendolo opportunamente identificato, i parenti degli ospiti o chi per essi possono entro un mese dalla dimissione / decesso richiedere la restituzione del vestiario, allo scadere di tale termine il vestiario non reclamato sarà eliminato. Il servizio viene svolto dal lunedì al venerdì nelle modalità esplicitate

nella Carta dei Servizi.

Servizio parrucchiere – estetista

I servizi parrucchiere, barbiere, manicure e pedicure vengono offerti su richiesta dell’Ospite o dai parenti dello stesso. I tariffari degli operatori convenzionati sono esposti in bacheca. Per maggiori informazioni su questi servizi è possibile contattare il Servizio Animazione della R.S.A. Il servizio di manicure e pedicure conservativa viene in genere prestato nel momento in cui viene effettuato il bagno all’ospite. Nel caso in cui l’ospite necessiti di una prestazione specialistica o curativa, verrà effettuato dall’operatore in possesso di qualifica, in seguito ad accertamento da parte del medico che verifica la reale necessità del bisogno.

**Specifiche:**

Nel caso in cui il familiare, direttamente o avvalendosi di una terza persona, desideri in qualsiasi forma intervenire nell’assistenza dell’ospite (assistenza al pasto, assistenza alla deambulazione ecc.) dovrà fornire specifica richiesta scritta al Medico Responsabile della RSA che, potrà autorizzarla, salvo diverse indicazioni di carattere organizzativo o sanitario.

***Non è ammessa in alcun caso la somministrazione dei farmaci agli ospiti da parte dei familiari.***

Certificazioni fiscali:

Sarà cura della Fondazione Varni Agnetti rilasciare la certificazione delle rette ai fini fiscali, per i soli servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell’ospite, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

**Art. 3 Rapporti con i vari soggetti**

Rapporti con l’ambiente esterno

La Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. favorisce al massimo i rapporti dell’ospite con l’esterno, aiutandolo a mantenere i contatti con l’ambiente di provenienza e nel frattempo ad integrarsi nel nuovo ambiente di residenza. L’ospite è libero di ricevere nella R.S.A. della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. visite di familiari, parenti, amici rispettando l’orario di visita. L’ospite che desideri assentarsi per qualche giorno dovrà darne comunicazione preventiva alla Direzione della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S., precisando il periodo di assenza. Al ritorno dovrà presentarsi alla Direzione per notificare il rientro; egli ha il dovere di avvisare tempestivamente la Direzione della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. qualora non sia in grado di rientrare nel tempo previsto; ciò anche ai fini dell’applicazione dell’art. 5. In riferimento all’orario di visita, ed in casi eccezionali, i parenti dell’ospite potranno essere autorizzati dalla Direzione, previa richiesta, ad assistere l’anziano oltre l’orario consentito. Per ogni informazione riguardante l’ospite, sarà necessario, rivolgersi esclusivamente al Medico, all’Infermiere Professionale o alla Direzione della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. Le informazioni saranno rilasciate solo alla persona che ha richiesto il ricovero dell’ospite ed ai sensi della vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali.

Rapporti fra il personale e gli ospiti

I rapporti fra il personale della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione. E’ vietata qualunque diversità di trattamento fra gli ospiti, e così pure non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale da parte degli ospiti stessi o loro congiunti. **Eventuali reclami inerenti ai servizi ed al personale addetto devono essere presentati direttamente alla Direzione della Fondazione.**

Rapporti fra gli ospiti

Ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche. La sua libertà d’azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nella osservanza delle norme collettive, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria. Gli ospiti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà. Gli ospiti dovranno osservare gli orari stabiliti dalla Direzione. Dovranno altresì osservare, le regole di igiene comune e personale, comportarsi in ogni circostanza secondo le regole di buona educazione. Dovranno, inoltre, far buon uso di tutti ciò che la Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni; eventuali danni arrecati potranno essere addebitati. La Direzione della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. potrà richiamare l’ospite al rispetto delle suddette norme, prima oralmente, poi per iscritto. Dopo un secondo richiamo scritto, il Direttore può proporre al Consiglio di Amministrazione dell’Ente la dimissione dell’ospite (secondo le modalità specificate nell’art. 11 del presente contratto).

**Prestazioni a carico dell’ospite**

**Art. 4 Retta di ricovero**

L’ospite stesso, o il Terzo, si impegna a versare la retta stabilita dal Consiglio di Amministrazione, che tiene conto dei costi e dei servizi sostenuti per la gestione della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S., con mezzi propri o dell’Ente pubblico competente.

La retta, che avrà decorrenza dalla data di stipula del presente contratto, è pari a:

RETTA GIORNALIERA	RETTA MENSILE
<input type="checkbox"/> € 60,16	<input type="checkbox"/> € 1.830,00

In caso di utilizzo della camera doppia posti solventi ad uso singolo la retta di riferimento è la medesima:

RETTA GIORNALIERA	RETTA MENSILE
<input type="checkbox"/> € 70,68	<input type="checkbox"/> € 2.150,00

**IVA ESENTE ai sensi dell'art. 10 del D.P.R. 633/1972 e successive modificazioni. L'imposta di bollo prevista dalla normativa vigente in materia È ESENTE.**

**CAUZIONE: Al momento dell'ingresso verrà richiesto di versare un deposito cauzionale infruttifero pari all'importo di una mensilità.**

Il deposito cauzionale sarà restituito alla dimissione dell'ospite.

In caso di mancato pagamento dell'ospite e/o obbligati, la Fondazione Varni Agnetti onlus sarà legittimata ad incamerare il deposito cauzionale. In tal caso la Fondazione diffiderà l'ospite e/o gli obbligati, alla ricostituzione del medesimo deposito cauzionale infruttifero **entro 15 giorni**. Laddove il deposito cauzionale non sia ricostituito nei termini di cui sopra, la Fondazione si riserverà di risolvere il contratto secondo quanto previsto dall'art. 10 del contratto di residenzialità.

Nella retta **SONO INCLUSI** i seguenti servizi:

- ↪ **L'ASSISTENZA MEDICO GENERICA E GERIATRICA, INFERMIERISTICA, RIABILITATIVA, SOCIO-EDUCATIVA E AUSILIARIA PER L'IGIENE E LA CURA DELLA PERSONA;**
- ↪ **GAS MEDICALI E MATERIALE SANITARIO;**
- ↪ **I SERVIZI DI TIPO ALBERGHIERO, COMPRESSE LE DIETE SPECIALI.**
- ↪ **SERVIZIO DI TELEMEDICINA PER LE MALATTIE CARDIOVASCOLARI (\*\*)**
- ↪ **SERVIZIO LAVANDERIA INTERNO.**

Nella retta **SONO ESCLUSI** i seguenti servizi:

- ↪ **EVENTUALI SPESE DI TRASPORTO CON AUTOLETTIGA;**
- ↪ **SERVIZI EXTRA DI PARRUCCHIERA, BARBIERE, CALLISTA (MANICURE E PEDICURE CURATIVA).** (La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. garantisce un servizio gratuito di parrucchiere (lavaggio, taglio e piega). Il servizio può, su richiesta degli Ospiti o di parenti, può essere garantito anche con professionisti convenzionati. I tariffari dei professionisti convenzionati sono esposti in bacheca. Il pagamento verrà effettuato direttamente al professionista);
- ↪ **FARMACI, PRESIDIO SANITARI, FORNITURE PROTESICHE;**
- ↪ **AUSILI PER L'INCONTINENZA;**
- ↪ **AUSILI PER LA DEAMBULAZIONE;**
- ↪ **FORNITURA E MANUTENZIONE CUSCINI E MATERASSI PER LA PREVENZIONE E LA CURA DELLE LESIONI DA DECUBITO;**
- ↪ **LE PRESTAZIONI DI MEDICINA SPECIALISTICA (VISITE, DIAGNOSTICA STRUMENTALE, ASSISTENZA PROTESICA, CARDIOLOGO ECC.), DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE NONCHÉ QUELLE RELATIVE ALL'ASSISTENZA PROTESICA EROGABILE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE;**
- ↪ **ASSISTENZA AUSILIARIA DELL'OSPITE RICOVERATO C/O OSPEDALE CIVILE O ALTRO ISTITUTO.**
- ↪ **EVENTUALI TICKET SU ESAMI DIAGNOSTICI IN STRUTTURE CONVENZIONATE O SU FARMACI RICHIESTI DAL S.S.N.**

↪ **GLI IMPORTI STABILITI DEVONO ESSERE VERSATI A MENSILITÀ ANTICIPATE ENTRO IL 10 DI OGNI MESE tramite:**

- ↪ **RID – Autorizzazione permanente di addebito in conto per richieste di incasso presso la propria banca specificando il nome e il cognome dell'ospite ricoverato ed il mese di riferimento;**

- ✓ **BONIFICO BANCARIO** da effettuare sul c/c n. **100000162813** intrattenuto presso **INTESA SANPAOLO S.P.A. Fil. Milano (MI) ABI 03069 CAB 09606** a favore di FONDAZIONE VARNI AGNETTI, specificando il nome e il cognome dell'ospite ricoverato ed il mese di riferimento (**COD. IBAN IT32 M 03069 09606 100000162813**).

- ↪ **ASSEgni BANCARI;**  
↪ **ASSEgni CIRCOLARI;**

L'impegno di spesa viene assunto dall'ospite stesso, o dal terzo \_\_\_\_\_.

Le variazioni di retta saranno comunicate per iscritto, all'Ospite e/o al Terzo, almeno **30 giorni** prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 10.

**Qualora la retta di degenza non venisse corrisposta nei termini di cui ai precedenti commi, la Fondazione "Varni Agnetti", trascorso un termine di tolleranza di 20 giorni, invia una lettera di sollecito/messa in mora dalla cui data di ricevimento decorreranno gli interessi di mora, successivamente, dopo un secondo sollecito scritto, promuove il licenziamento dell'ospite con le modalità previste dall'art 11 del presente contratto di residenzialità, salvo restando ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.**

L'ospite, o chi per esso, si impegna a fornire tutti i documenti richiesti per il perfezionamento della pratica di inserimento elencati nella domanda di ingresso.

L'ospite, o chi per esso, si impegna a fornire ed aggiornare, in caso di variazione, sia l'anagrafica, sia i propri dati (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia ecc.).

La persona di riferimento è tenuta ad informare la Fondazione in caso di assenze o ferie in modo da essere reperiti in caso di necessità.

#### **Art. 5 Biancheria in dotazione**

L'ospite deve essere dotato di biancheria personale come indicato nell'apposito modulo predisposto dall'Amministrazione su cui deve essere apposto il numero assegnato dall'Amministrazione medesima. Tale dotazione sarà mantenuta nel tempo costante e conseguentemente dovrà essere opportunamente integrata secondo le indicazioni del personale addetto al servizio lavanderia.

Tutta la biancheria verrà opportunamente registrata sulla Scheda Biancheria Ospite.

#### **Art. 6 Farmaci**

**Non compete alla Fondazione l'obbligo di garantire la fornitura di farmaci, presidi sanitari e presidi monouso per l'incontinenza, pertanto sono a carico dell'ospite.**

#### **Art. 7 Oggetti personali**

L'ospite stesso, o chi per esso, si impegna a non *tenere e/o* lasciare all'ospite eccessivo denaro, oro o altri beni di valore.

All'ingresso nella R.S.A. della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. è obbligatorio fornire un elenco *dettagliato* degli oggetti di valore che l'ospite ha portato con sé.

La Fondazione garantisce la stipula delle assicurazioni previste dalla vigente normativa oltre che la custodia dei beni dell'ospite, come precisato nell'art 3 del presente contratto di residenzialità; gli ospiti sono comunque invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro.

La Fondazione non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o loro smarrimento, se non in custodia presso l'Ufficio Amministrativo della stessa.

#### **Art. 8 Ricovero ospedaliero visite specialistiche – assenze temporanee**

*Le assenze temporanee dell'ospite dovute a ricoveri ospedalieri o diverse da ricoveri ospedalieri (rientri in famiglia per festività, vacanze ecc.), verranno esposte come giornate di presenza entro il limite massimo di 60 giorni con garanzia di mantenimento del posto letto che non verrà assegnato ad altro utente durante il periodo di assenza.*

In tale periodo la retta sarà dovuta per l'intero importo e si ha diritto alla conservazione del posto.

Oltre questi termini la Fondazione si riserva la facoltà, con provvedimento motivato, di mantenere il posto letto previo pagamento da parte dell'ospite o del Terzo della retta.

In caso contrario si rimanda alle ipotesi di recesso di cui all'art. 10 del presente contratto.

In caso di ricovero ospedaliero o di trasporto ed assistenza per visite specialistiche l'assistenza e il trasporto è a totale carico dei familiari dell'ospite.

*Qualora l'ospite al momento delle dimissioni dall'ospedale venga ricoverato presso altre strutture per cure particolari ovvero per riabilitazione, verrà considerato come **dimissione automatica dalla RSA senza necessità di preavviso** ed il presente contratto*

cesserà di aver efficacia, fermo restando l'obbligo di tempestiva comunicazione e di saldare tutto quanto dovuto alla Fondazione per il periodo anteriore.

**Qualora non sia data tempestiva comunicazione del ricovero presso altre strutture, sarà dovuto alla Fondazione la retta in vigore sino all'effettiva avvenuta comunicazione.**

**Art. 9 Franchigia e sospensioni**

Qualora, durante la sua permanenza nella R.S.A. della Fondazione "Varni Agnetti", l'ospite venisse ricoverato in Ospedale, oppure in caso di allontanamento volontario per un periodo superiore a **10 giorni**, questi o chi ne ha assunto a carico la retta, **dovrà corrispondere alla Fondazione la retta per l'intera mensilità.**

All'ospite assente per il motivo di cui al primo comma e all'ospite che si allontana per motivi personali, sarà conservato il posto, fermo restando il pagamento della retta dovuta.

La retta verrà rimborsata all'ospite, o a chi per esso, in caso di dimissioni volontarie (comunicate nei tempi previsti dall'art. 10) o, in caso di decesso per la quota non più di competenza.

**Qualora l'allontanamento fosse dovuto a dimissioni volontarie, si procederà al rimborso della retta come stabilito al comma precedente se l'ospite ha provveduto a darne preavviso di almeno 15 giorni; IN CASO CONTRARIO LA RETTA INTERA SARÀ DOVUTA PER IL PERIODO DI MANCATO PREAVVISO.**

**Art. 10 Ipotesi di recesso, di risoluzione del contratto o di dimissioni**

Un ospite della Fondazione "Varni Agnetti" può essere dimesso:

- g) **PER SUA ESPLICITA RICHIESTA**, da presentarsi per iscritto all'Ufficio Amministrativo della Fondazione **con preavviso minimo di 15 giorni;**
- h) **PER DECISIONE MOTIVATA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** su proposta del Direttore, **con 10 giorni di preavviso** ossia:
  - 9) **qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme del presente regolamento, di pregiudizio per la comunità o di grave disturbo per gli altri ospiti** ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento Interno della Fondazione facendo insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'istituzione o qualora le stesse sorgano con uno o più parenti dell'ospite.
  - 10) **qualora non rientri, senza giustificato motivo e preavviso, dopo periodi di assenza dalla R.S.A. Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S., entro i termini concordati con la Direzione;**
  - 11) **qualora si renda necessario un ricovero in Ospedale, o altro Istituto di cura, per sopraggiunta malattia che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella R.S.A. Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.;**
  - 12) **su richiesta motivata del Nucleo di Valutazione Multidimensionale della Fondazione.**
- i) **SENZA PREAVVISO**, nel caso in cui l'ospite: divenga pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per gli altri ospiti, tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità, oppure abbia commesso reati, violenze, minacce, furti ecc... ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento Interno della Fondazione facendo insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'istituzione o qualora le stesse sorgano con uno o più parenti dell'ospite.

In tali casi di recesso la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ATS di riferimento.

**IN OGNI CASO QUALORA L'OSPITE LASCI LA R.S.A. DELLA FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S. SENZA COMUNICARE LE DIMISSIONI VOLONTARIE NEI MODI E TERMINI SOPRACITATI AL PUNTO A), SARÀ TENUTO A CORRISPONDERE ALLA FONDAZIONE LA RETTA IN VIGORE PER I SUCCESSIVI 15 GIORNI DALLA DATA DELLE DIMISSIONI, NONCHÉ EVENTUALI RETTE ARRETRATE.**

**La Fondazione potrà recedere:**

- **nel caso di reiterati e gravi ritardi ed in caso di non avvenuti pagamenti delle quote di rette a carico dell'ospite** con comunicazione scritta alla persona di riferimento. In questi casi, il recesso potrà ricorrere a condizione che la Fondazione abbia adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti. In caso di dimissioni o di recesso dal contratto, la Fondazione ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del Comune di residenza dell'Ospite. Della decisione di allontanamento verrà data comunicazione al parente o chi per loro, sull'immediato, con la comunicazione di preavviso di dimissioni di cui sopra.
- **In caso di mancato reintegro del deposito cauzionale in caso di pagamenti non avvenuti.**

**Le modalità di dimissioni e/o trasferimenti all'interno delle varie UDO sono descritte nella Carta dei Servizi.**

**Art. 11 Tutela dei dati personali e sensibili – Informativa - Regolamento Europeo Privacy EU 2016/679.**

Ai sensi del Regolamento Europeo Privacy EU 2016/679 si rimanda all'informativa sulla Privacy contenuta nella Carta dei Servizi di cui ha dichiarato di averla ricevuta in copia e disponibile e scaricabile dal sito istituzionale della Fondazione.

**Art. 12 Codice Etico - Informativa**

L'ospite stesso, o chi per esso, dichiara di conoscere i contenuti del Codice Etico e di Condotta adottato dalla Fondazione Varni Agnetti e contenuto nella Carta dei Servizi, (che ha ricevuto in copia).

Il Codice Etico adottato dalla Fondazione si propone di confermare e di fissare i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, del modo di operare e della conduzione dei rapporti, sia al proprio interno che nei confronti dei soggetti terzi.

**Art. 13 Giurisdizione e controversie**

In materia di contestazioni e controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica saranno applicate le vigenti disposizioni di legge, fermo restando, per la competenza dell'Autorità Giudiziaria ordinaria, è competente il Foro di **PAVIA** (PV).

**Art. 14 Norma finale**

Tutto quanto non è disciplinato dal presente contratto sarà regolamentato dalla vigente normativa nazionale e regionale in materia di assistenza socio sanitaria per anziani.

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

**Art. 15 Durata:**

Il presente contratto ha durata **ILLIMITATA** e non può essere ceduto in alcun modo dalle parti.

*Letto, approvato e sottoscritto*

Il/La Sig./ra \_\_\_\_\_

Fondazione "Varni Agnetti"

**IL DIRETTORE**

(Dott. Carlo Ferrari)

A norma degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., la sottoscritta, previa lettura del presente contratto di residenzialità, approva uno per uno e nell'insieme, fin d'ora reietta ogni eccezione, i 15 articoli sopra riportati.

Dichiara di aver preso visione dell'informativa sulla sicurezza degli ospiti e dei visitatori allegata al presente contratto di residenzialità.

Data, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DELLE PERSONE PRIVE IN TUTTO O IN PARTE DI AUTONOMIA

L'ordinamento vigente contempla **tre istituti volti alla tutela di persone prive in tutto od in parte di autonomia**, prevedendo la figura del **TUTORE**, del **CURATORE** o dell'**AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**. Attualmente la Regione Lombardia, sotto la spinta della recente normativa in materia di amministrazione di sostegno, sta incoraggiando i familiari delle persone completamente o parzialmente incapaci a rivolgersi agli organi competenti per la dichiarazione di interdizione o di inabilitazione o per l'applicazione dell'amministrazione di sostegno in favore dei propri congiunti. Questi ultimi, in ragione delle condizioni di menomazione fisica o psichica in cui versano, necessitano di essere affiancate e rappresentate, per un tempo determinato o in modo permanente, da un soggetto che sia in grado di esprimere, in nome e per loro conto, un consenso riguardo la scelta delle cure, delle terapie e dei trattamenti sanitari, la gestione del loro patrimonio o dei diversi aspetti della vita quotidiana.

### 1. INTERDIZIONE

Presupposto per la dichiarazione di interdizione è l'esistenza di un'infermità mentale o di diversa forma di alterazione psichica abituale che rende il maggiore di età (o il minore emancipato) incapace di provvedere ai propri interessi sia di natura economica/patrimoniale sia strettamente personale (es. la cura di sé, l'adempimento dei doveri familiari e della vita civile). Competente è il Tribunale del luogo di residenza del soggetto incapace e legittimati ad adirlo sono i parenti entro il 4° grado e gli affini entro il 2°. Il procedimento si conclude con la nomina di un tutore, cui viene affidata la cura e la rappresentanza della persona in tutti gli atti civili (ordinaria e straordinaria amministrazione) oltre l'amministrazione dei suoi beni.

### 2. INABILITAZIONE

Istituto rimasto in vita, ma assimilabile, quanto ai presupposti ed alla casistica per la applicazione, all'amministrazione di sostegno, cui si rimanda nel punto successivo.

### 3. AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

E' un istituto nuovo, introdotto nel 2004, di larga applicazione, concepito per la protezione di soggetti affetti da disturbi fisici e/o mentali non così gravi da sfociare in una pronuncia di interdizione, in quanto lascia loro margini di autonomia nell'ambito dei rapporti personali e patrimoniali. Tale misura tutela, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni di vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente. A differenza dell'interdizione, che costituisce la misura di limitazione della capacità di agire del soggetto più incisiva ed impattante, l'amministrazione di sostegno offre, con la nomina di un amministratore, un intervento di sostegno, temporaneo o permanente, alla persona non autonoma, ma in possesso di capacità di agire anche residuali e contenute, tali da non richiedere una permanente e totale rappresentanza del disabile in tutti gli atti della sua vita. Competente per la nomina dell'amministratore di sostegno, su ricorso dello stesso beneficiario o dei parenti entro il 4° grado o degli affini entro il 2°, del tutore o del PM, è il Giudice Tutelare del luogo di residenza del beneficiario. Con il decreto di nomina, l'amministratore di sostegno è autorizzato a compiere atti specifici in nome e per conto del beneficiario o assisterlo in atti che possono essere compiuti anche dal beneficiario.

Per aiutare coloro che intendono presentare il ricorso è stato istituito presso l'ATS, **L'UFFICIO DI PROTEZIONE GIURIDICA** (Tel. **0382/431257**) che offre un **servizio gratuito** di informazione, orientamento, consulenza e sostegno alla famiglia e/o alle Strutture che si occupano delle situazioni di incapacità, sia nella fase della presentazione del ricorso, sia per tutta la durata del procedimento giudiziario, al fine di poter gestire adeguatamente il proprio compito.

Per qualsiasi informazione, è possibile rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Residenza Sanitaria Assistenziale Fondazione Varni Agnetti.

### CHI È L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO?

E' una figura preziosa per proteggere le persone che a causa dell'età o di una qualsiasi infermità fisica o psichica, vengono a trovarsi in una situazione di disagio per l'impossibilità di provvedere in modo autonomo ad organizzare la propria vita quotidiana e gestire i propri beni.

Come stabilisce la legge, l'amministrazione di sostegno permette *"di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente"*.

Ci troviamo di fronte ad un nuovo strumento di tutela a 360° del soggetto debole: la Legge 6/2004 sottolinea in più passaggi il preciso dovere di rispetto per le aspirazioni, i bisogni e la cura del beneficiario. La chiave di lettura di detta legge è costituita dall'ascolto del soggetto debole, dal rispetto della sua identità, dei suoi desideri, della sua volontà: ed in tal modo da vita ad uno strumento giuridico di tutela veramente efficace: una tutela "su misura", che tiene conto della persona in quanto tale, valorizzandone le capacità, e dei suoi reali bisogni. Una protezione fondata su un progetto personalizzato di attività, redatto dal giudice tutelare e dallo stesso modificabile tutte le volte in cui l'interesse del beneficiario lo richieda.

**ESSERE UN FAMILIARE O UN FIGLIO NON VUOL DIRE ESSERE TUTORE O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO.**

#### **QUANDO È NECESSARIA LA NOMINA DELL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO?**

Ci sono molte situazioni in cui una persona anziana che non sia più in grado di provvedere in autonomia ai propri interessi e può avere bisogno di un'adeguata protezione giuridica, ad esempio:

- Esprimere il consenso informato ai trattamenti diagnostici o terapeutici;
- Ritirare la pensione della persona anziana e gestirne le spese quotidiane ed il patrimonio;
- Firmare un contratto per accedere ad un servizio;
- Provvedere a presentare la dichiarazione dei redditi e sottoscrivere altri atti di natura fiscale e previdenziale;
- Presentare una domanda di accertamento di invalidità e richiesta di assegno di accompagnamento, possibilità di alienazione di un immobile, accettazione di un'eredità;
- Decidere sulla gestione della propria situazione di vita: la residenza, l'assistenza, cosa fare nella quotidianità;
- Ecc. ....

**A differenza dell'interdizione**, l'amministrazione di sostegno non prevede l'amputazione indiscriminata delle facoltà e delle libertà della persona, **ma un intervento mirato e, calibrato sulle effettive esigenze del soggetto debole.**

**A differenza dell'inabilitazione**, l'amministrazione di sostegno non comporta una protezione dal solo punto di vista patrimoniale, **ma anche dal punto di vista personale.**

#### **CHI SONO I BENEFICIARI DELL'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO? (ART. 404 C.C.)**

Il nuovo articolo 404 del Codice Civile prevede che: *"la persona che, per effetto di una infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un amministratore di sostegno, nominato dal giudice tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio"*.

La figura dell'amministratore di sostegno interessa quindi varie categorie di persone, dai disabili mentali, fisici e psichici, agli anziani confusi o non più in grado di provvedere del tutto a sé e ai propri interessi e risponde all'esigenza di difendere gli interessi di queste persone senza però annullarne i diritti e la dignità, come invece avverrebbe con l'interdizione e, in misura minore, con l'inabilitazione.

#### **CHI PUÒ PRESENTARE RICHIESTA (RICORSO) PER L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO? (ART. 406 C.C.)**

**Il ricorso può essere proposto da:**

- lo stesso soggetto beneficiario,
- il coniuge o la persona stabilmente convivente
- i parenti entro il 4° grado (genitori, figli, fratelli/sorelle, nonni, bisnonni, zii, nipoti, cugini) e affini entro il 2° grado (suoceri, genero/nuora, cognati)
- il Pubblico Ministero
- i responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona.

In relazione a quest'ultimo punto, ai sensi dell'art. 406 c.c.: «I responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona, ove a conoscenza di fatti tali da rendere opportuna l'apertura del procedimento di amministrazione di sostegno, **sono tenuti** a proporre al giudice tutelare il ricorso di cui all'art. 407 c.c. o a fornirne comunque notizia al Pubblico Ministero». Si precisa che, in quest'ultimo caso, (*«fornirne comunque notizia al pubblico ministero»*) siamo di fronte ad una **SEGNALAZIONE** da parte dei servizi e non alla presentazione di un **RICORSO**. Ciò significa che il procedimento di nomina dell'amministratore di sostegno non si attiva immediatamente, ma si attiverà solo su impulso del PM, laddove quest'ultimo ritenga opportuno procedere in tal senso sulla base dei dati forniti dai servizi.



#### **COME SI ATTIVA LA RICHIESTA DI UNA NOMINA DI UN AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO?**

La richiesta si effettua con un ricorso depositato nella cancelleria del giudice tutelare del luogo in cui il soggetto beneficiario vive (residenza o domicilio).

La nomina dell'amministratore di sostegno viene disposta dal giudice tutelare entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta.

#### **E' INDISPENSABILE CHE LA PERSONA INTERESSATA O I SUOI CONGIUNTI DIANO IL CONSENSO PER LA NOMINA DELL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO?**

Non è necessario il consenso del beneficiario. Il decreto di nomina dell'amministratore di sostegno viene emesso dal Giudice Tutelare, talvolta anche d'ufficio, quando appare la misura più idonea a proteggere l'assistito.

Eventuale dichiarazione dei parenti stretti sull'opposizione al procedimento va espressa in forma scritta, tale dichiarazione sarà allegata al ricorso al Giudice Tutelare.

#### **QUALI SONO I CRITERI DI SCELTA DELL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO CHE IL GIUDICE TUTELARE DEVE RISPETTARE? (ART. 408 C.C.)**

Criterio base da applicare sempre: il Giudice Tutelare deve sempre tenere conto della "cura" e degli "interessi" del beneficiario.

Quindi dovrà tenere conto:

**1° CRITERIO:** il Giudice Tutelare deve sempre rispettare la volontà del beneficiario manifestata attraverso un atto pubblico o una scrittura privata autenticata (il beneficiario può sempre revocare con la stessa forma - atto pubblico o scrittura privata autenticata - la designazione).

In presenza di designazione fatta dal beneficiario il Giudice Tutelare può, solo in presenza di gravi motivi, designare con decreto «motivato» un amministratore di sostegno diverso.

**2° CRITERIO:** in mancanza di indicazioni da parte del beneficiario o in presenza di gravi motivi il Giudice Tutelare, nella scelta, deve preferire, ove possibile, le seguenti persone:

- a) coniuge non separato legalmente;
- b) persona stabilmente convivente;
- c) padre;
- d) madre;
- e) figlio o fratello o sorella;

f) parente entro il quarto grado;

ovvero/oppure

- soggetto designato dal genitore superstite con testamento, atto pubblico o scrittura privata autenticata.

**3° CRITERIO:** il Giudice Tutelare, quando ne ravvisa l'opportunità, e nel caso di designazione dell'interessato quando ricorrano gravi motivi, può nominare amministratore di sostegno

- a) altra persona idonea (diversa dalle persone di cui sopra)
- b) uno dei soggetti di cui al titolo II, libro primo del codice civile (es: associazioni, fondazioni...).

#### **CHI NON PUÒ SVOLGERE L'INCARICO DI AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO? (ART. 408 C.C.)**

Ai sensi dell'art. 408 c.c. «Non possono ricoprire le funzioni di amministratore di sostegno gli operatori dei servizi pubblici o privati che hanno in cura o in carico il beneficiario».

A tale proposito occorre osservare che, allo stato attuale, i Giudici Tutelari delle diverse province italiane, stanno adottando due differenti prassi operative:

- a) **escludono completamente la nomina dei servizi che hanno in cura o in carico il beneficiario;**
- b) **nominano, all'interno del servizio (che ha in cura o in carico la persona) operatori diversi da quelli che stanno direttamente seguendo il caso.**

In generale il Giudice Tutelare, in seguito ad un'attenta analisi del singolo caso nel pieno rispetto dell'esigenza di cura e valorizzazione delle capacità della persona, della volontà di quest'ultima ove la stessa risulti una volontà consapevole, provvederà alla nomina della persona più adeguata a tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, il beneficiario.

#### **QUALI SONO I POTERI DELL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO?**

I poteri dell'amministratore di sostegno sono decisi dal giudice che nel decreto di nomina indica espressamente gli atti che l'amministratore può compiere al posto del beneficiario e quelli in cui deve essere presente insieme al beneficiario.

#### **QUALI SONO I DOVERI DELL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO? (ART. 410 C.C.)**

- l'amministratore di sostegno deve rispettare le aspirazioni e i bisogni del beneficiario;
- l'amministratore di sostegno deve sempre informare il beneficiario circa gli atti da compiere;
- l'amministratore di sostegno deve sempre informare il giudice tutelare in caso di dissenso con il beneficiario stesso;
- l'amministratore di sostegno è tenuto a continuare nello svolgimento dei suoi compiti per almeno dieci anni (se l'amministratore di sostegno è coniuge, convivente, ascendente o discendente del beneficiario anche oltre i dieci anni);
- l'amministratore di sostegno è tenuto periodicamente (annualmente, semestralmente, ecc...in base alla cadenza temporale stabilita dal Giudice Tutelare) alla presentazione al Giudice Tutelare di una relazione relativa all'attività svolta e alle condizioni di vita personale e sociale del beneficiario;
- l'amministratore di sostegno deve al momento dell'assunzione dell'incarico prestare giuramento di fedeltà e diligenza allo svolgimento dell'incarico;
- l'amministratore di sostegno non è tenuto alla redazione dell'inventario dei beni del beneficiario, ma il Giudice tutelare può, se lo ritiene opportuno, ordinarne la compilazione.

#### **E' PREVISTO UN COMPENSO PER CHI SVOLGE L'INCARICO DI AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO?**

L'amministratore di sostegno non può percepire alcun compenso per l'incarico, possono essergli riconosciuti solo un rimborso delle spese sostenute ed eventualmente un equo indennizzo il cui importo viene di volta in volta stabilito dal Giudice Tutelare in relazione al tipo di attività prestata. L'equo indennizzo e il rimborso delle spese non possono mai tradursi in un compenso per l'amministratore di sostegno.

#### **PER ULTERIORI INFORMAZIONI SI RIMANDA AL TESTO DI LEGGE:**

- Legge 9 gennaio 2004, n. 6, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 14 del 19 gennaio 2004

#### **APPENDICE NORMATIVA**

*Atti per i quali occorre sempre l'autorizzazione del Giudice*

##### **Art. 374 Autorizzazione del giudice tutelare**

Il tutore non può senza l'autorizzazione del giudice tutelare (377; att. 45-1):

- 1) acquistare beni, eccettuati i mobili necessari per l'uso del minore, per l'economia domestica e per l'amministrazione del patrimonio (357);
- 2) riscuotere capitali, consentire alla cancellazione di ipoteche o allo svincolo di pegni, assumere obbligazioni, salvo che queste riguardino le spese necessarie per il mantenimento del minore e per l'ordinaria amministrazione del suo patrimonio;
- 3) accettare eredità o rinunciarvi, accettare donazioni o legati soggetti a pesi o a condizioni;
- 4) fare contratti di locazione d'immobili oltre il novennio (1572) o che in ogni caso si prolunghino oltre un anno dopo il raggiungimento della maggiore età;
- 5) promuovere giudizi, salvo che si tratti di denunce di nuova opera o di danno temuto (1171 s.), di azioni possessorie o di sfratto e di azioni per riscuotere frutti o per ottenere provvedimenti conservativi.

##### **Art. 375 Autorizzazione del tribunale**

Il tutore non può senza l'autorizzazione del tribunale (Cod. Proc. Civ. 732):

- 1) alienare beni, eccettuati i frutti e i mobili soggetti a facile deterioramento (376);
- 2) costituire pegni o ipoteche;
- 3) procedere a divisione o promuovere i relativi giudizi;
- 4) fare compromessi e transazioni o accettare concordati.

L'autorizzazione è data su parere del giudice tutelare.

##### **Art. 376 Vendita di beni**

Nell'autorizzare la vendita di beni, il tribunale determina se debba farsi all'incanto o a trattative private, fissandone in ogni caso il prezzo minimo (Cod. Proc. Civ. 734).

Quando nel dare l'autorizzazione il tribunale non ha stabilito il modo di erogazione o di reimpiego del prezzo, lo stabilisce il giudice tutelare (att. 45-1)

##### **Art. 377 Atti compiuti senza l'osservanza delle norme dei precedenti articoli**

Gli atti compiuti senza osservare le norme dei precedenti articoli possono essere annullati su istanza del tutore o del minore o dei suoi eredi o aventi causa (1425 e seguenti).

**Obbligo di giuramento per Funzionari degli Enti (Territoriali e non territoriali)**

Art. 411 c.c. : “Si applicano all’Amministrazione di Sostegno le disposizioni di cui agli articoli da 349 a 353 e da 374 a 388 “ .

Art. 349 c.c. : “Il tutore, prima di assumere l’ufficio, presta davanti al Giudice Tutelare , giuramento di esercitarlo con fedeltà e diligenza”

Art. 408 co 4° c.c. “Il Giudice Tutelare , quando ne ravvisa l’opportunità ... può chiamare all’incarico di Amministratore di Sostegno ... uno dei soggetti di cui al titolo II (art. 11 c.c. le Province e i Comuni ... art. 12 : le associazioni , le fondazioni e le altre istituzioni di carattere privato ..) al cui Legale rappresentante ovvero alla persona che questi ha facoltà di delegare con atto depositato presso l’ufficio del Giudice Tutelare, competono tutti i doveri e tutte le facoltà previste nel presente capo.

## INFORMATIVA PRIVACY

*Ai sensi del Regolamento Europeo Privacy EU 2016/679*

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU 2016/679 impongono al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- **Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:**  
**FONDAZIONE VARNI AGNETTI O.N.L.U.S., via ARDIVESTRA N° 3/5, cap. 27052 GODIASCO SALICE TERME (prov. PV) tel. 0383/940650 , e-mail [info@varniagnetti.it](mailto:info@varniagnetti.it) nella persona del Legale Rappresentante.**  
**Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento**  
*Assistenza socio-sanitaria residenziale, semi residenziale ed al domicilio, normata dalla Regione Lombardia, con DGR 2569/2014 in particolare ai punti 2.2.5.d Documentazione Sociosanitaria, 2.2.6 Sistema informativo e s.m.e.i. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea e informatizzata, con prevalenza della seconda).*
- **Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi**  
*Il Titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato, ovvero RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale), CDI (Centro Diurno Integrato), ADI (Assistenza Domiciliare Integrata – RSA APERTA), VOUCHER SOCIALI ed interventi sociali domiciliari, PRESA IN CARICO del paziente affetto da patologie croniche. Il trattamento dei dati è finalizzato alla assistenza sociosanitaria dell'interessato e all'assolvimento del debito informativo dovuto alla Regione Lombardia ed alla ATS competente.*
- **Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati**  
*I suoi dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Ente ed a quelle aziende che operano sull'ospite per l'assistenza.*  
*All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo ATS PAVIA, Regione Lombardia, Agenzia delle Entrate, ISTAT in modo aggregato e anonimo, Organismi sanitari pubblici e privati, Enti Pubblici, Medici specialisti, CBA Informatica Softwarehouse per la gestione informatizzata del fascicolo socio sanitario e fatturazione utenti, Telemedico per i servizi di Telemedicina).*
- **Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy**  
*Questa modalità non è attuata.*
- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**  
*La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata.*

*I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.*

- ***Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità***

*L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.*

- ***Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento***

*L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.*

- ***Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy***

- ***Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento***

*Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare*

- ***Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere***

*Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima del ricovero, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade mentre il ricovero, il rapporto dovrà necessariamente terminare.*

- ***Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato***

*Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Regione Lombardia secondo la normativa regionale al fine della definizione della tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare, inquadrando gli ospiti in "Classi SOSIA" e al fine di stabilire la tipologia di servizio da offrire. Il Titolare utilizza criteri simili per stabilire la retta di soggiorno degli ospiti ed il livello del servizio da erogare. Eventuali processi decisionali informatizzati derivanti sul suo stato di salute possono essere utilizzati dal personale sanitario e possono avere incidenza sul versante economico se queste modificano la Classe/profilazione.*

Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: *entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.*

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: *risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza.*

## LA SICUREZZA DEGLI OSPITI e DEI VISITATORI

La sicurezza degli ospiti, dei visitatori è importante, la preghiamo pertanto di rispettare le seguenti regole.

1. Registrare la presenza di un visitatore apponendo l'ora di entrata e la firma nel registro in entrata e l'ora in uscita.
2. Per le **SITUAZIONI DI EMERGENZA** è predisposto un apposito "Piano di Emergenza".
  - Se fosse necessario abbandonare gli ambienti in caso di emergenza si attenga alle indicazioni contenute nei Piani di Evacuazione affissi capillarmente nei locali della struttura. I piani di evacuazione evidenziano i percorsi di esodo e le uscite di sicurezza, l'ubicazione dei dispositivi antincendio presenti nei nuclei e nei servizi.
  - Per segnalare una situazione di emergenza e attivare le procedure previste, avvisi immediatamente il personale del nucleo in cui si trova oppure il personale presente nell'infermeria al piano ROSSO:
  - Al verificarsi di una situazione di emergenza si rivolga al nostro personale e segua le disposizioni da esso impartite.
  - Eviti azioni non autorizzate dal personale interno, e/o azioni avventate che potrebbero causare danni a persone o a cose e che inoltre potrebbero contribuire alla diffusione del panico.
3. Presti sempre attenzione alla segnaletica di sicurezza affissa, ecco alcuni esempio di segnalazioni presenti nella struttura.

		
<b>VIETATO FUMARE</b>	<b>ATTREZZATURE ANTINCENDIO (estintore)</b>	<b>SALVATAGGIO / SOCCORSO (Percorso o uscita di emergenza)</b>

4. Per le **EMERGENZE SANITARIE**, in caso di malore o infortunio di un paziente - visitatore - accompagnatore, è necessario rivolgersi al personale dipendente che presterà le prime cure del caso se autorizzato all'assistenza dei pazienti, altrimenti avvertirà il personale presente nell'infermeria al piano rialzato - ROSSO.
5. In caso lei rimanesse **BLOCCATO ALL'INTERNO DI UN ASCENSORE** dovrà:
  - mantenere la calma e aiutare le altre persone a mantenerla;
  - utilizzare il sistema di allarme presente all'interno dell'ascensore che è collegato automaticamente al telefono dell'emergenza;
  - attendere la risposta dell'operatore e comunicare, se richiesto, il numero dell'impianto su cui ci si trova (affisso alla parete);
  - attendere l'intervento degli addetti.
6. **IN CASO DI INCENDIO NON UTILIZZI GLI ASCENSORI.**
7. Per limitare il **RISCHIO DI TRASMISSIONE DI PATOLOGIE INFETTIVE** dal paziente ai visitatori e viceversa le ricordiamo di:
  - non entrare nei locali dove si svolge attività sanitaria senza preventiva autorizzazione del personale in servizio;
  - attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dal personale;
  - rispettare le indicazioni fornite dall'apposita cartellonistica;
  - indossare eventuali DPI (es. camici mono uso e mascherine) forniti.

Per Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) intendiamo una qualsiasi attrezzatura o presidio destinato ad essere indossato allo scopo di proteggere la persona contro i rischi che possono minacciare la sua sicurezza o la sua salute.

Le ricordiamo che all'interno di tutta la struttura è **VIETATO FUMARE** e la legge prevede sanzioni per gli inadempienti.

## SCHEDA VALUTAZIONE SODDISFAZIONE OPERATORI

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Servizio svolto \_\_\_\_\_ Anno assunzione \_\_\_\_\_

Valutazione generale grado di soddisfazione:

---



---



---

Eventuali suggerimenti:

---



---



---

### GRADO di SODDISFAZIONE

Oggetto Valutazione	GRADO DI SODDISFAZIONE				
Relazione con altre figure professionali	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Possibilità di arricchimento professionale	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Propensione interna al lavoro d'equipe	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Partecipazione attiva all'attività istituzionale	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Chiarezza dei protocolli professionali	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Orientamento ai risultati	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Incontri di formazione professionale	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO

(Barrare la corrispondente casella per esprimere un giudizio sui principali servizi offerti dalla FONDAZIONE)

Data

Firma

---



---

## MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO, SUGGERIMENTI

RECLAMO       SEGNALAZIONE DISSERVIZIO       SUGGERIMENTO

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Ospite / oppure parente col grado di \_\_\_\_\_

dell'Ospite \_\_\_\_\_

al fine di contribuire al miglioramento della qualità del seguente servizio:

- Cucina
- Lavanderia
- Pulizie
- Personale Medico
- Personale Infermieristico
- Personale di assistenza
- Altro personale (specificare) \_\_\_\_\_

per i seguenti

motivi: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Eventuali suggerimenti:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Gli esposti anonimi non saranno presi in considerazione**

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



QUESTIONARIO di GRADIMENTO  
DEI SERVIZI  
R.S.A.



**(da compilarsi a cura dei familiari degli Ospiti della R.S.A.  
della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S.)**

**1. Da quanto tempo l'ospite è stato ricoverato?**

- da meno di un anno       da due-tre anni       da quattro-cinque anni       più di cinque anni

**2. Quante volte ha visitato il suo familiare durante l'ultimo mese?**

- più di una volta alla settimana       una volta alla settimana       due volte       meno di due volte

**3. Può esprimere il suo grado di accordo/disaccordo con le seguenti affermazioni?**

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
Sono soddisfatto della qualità dei servizi della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sono soddisfatto del servizio erogato che non potrebbe essere migliore in relazione al costo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sono soddisfatto del servizio erogato e non cambierei posto al mio familiare perché è difficile trovare una struttura migliore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Se ricoverato nell'anno in corso, può esprimere la sua valutazione sulla fase di inserimento**

	Per niente importante	Poco importante	Abbastanza importante	Importante	Molto importante
Tempi di accettazione della domanda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempestività e completezza della documentazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentazione della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazioni medico sanitarie ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Cosa ritiene che sia più importante per la qualità dei servizi di una Residenza Sanitaria per Anziani.**

	Per niente importante	Poco importante	Abbastanza importante	Importante	Molto importante
Qualità del vitto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Idoneità delle strutture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene e pulizia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza medica generica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza medica specialistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizzazione di momenti di svago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza infermieristica (Infermieri Professionali)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza agli Ospiti (servizi socio assistenziali – es. cura della persona ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizzazione di incontri con i familiari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presenza di servizi di fisioterapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presenza di servizi di animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistematica informazione sullo stato dell'ospite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presenza del servizio infermieristico (Infermieri Professionali)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Per niente importante	Poco importante	Abbastanza importante	Importante	Molto importante
Puntualità e correttezza delle informazioni amministrative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. Dei precedenti punti quale livello di soddisfazione può manifestare per l'anno in corso**

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
Qualità del vitto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Idoneità delle strutture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene e pulizia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza medica generica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza medica specialistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza infermieristica (Infermieri Professionali)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza agli ospiti (servizi socio-assistenziali – es. cura della persona ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizzazione di momenti di svago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizzazione di incontri con i familiari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presenza di servizi di fisioterapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presenza di servizi di animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistematica informazione sullo stato dell'ospite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puntualità e correttezza delle informazioni amministrative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. In particolare può esprimere il livello di soddisfazione sui seguenti aspetti:**

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
Cura della biancheria personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene dell'ospite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cura e rispetto dei beni dell'ospite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aggiornamento sullo stato di salute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aggiornamento sui trattamenti farmacologici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aggiornamento sui trattamenti fisioterapici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Dovendo esprimere un giudizio complessivo come considera i servizi offerti dalla ns. R.S.A.?**

Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9. Per concludere, può fornirci alcune informazioni su di Lei che ha compilato il questionario?**

**Sesso**       maschio                                       femmina

**Rapporto di parentela con l'ospite**

figlio/a       fratello/sorella     nipote                       amico/a                       altro

**Professione**

casalinga     operaio/a     impiegato/a  
 pensionato     dirigente/professionista     artigiano/a  
 commerciante     studente     altro (specificare) .....

**E' lei che provvede a versare la retta**

sì     no

**In che modo ha avuto informazioni di questa R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale)?**

Da depliant                       Da parenti di Ospiti                       Da personale della Fondazione                       Da altro

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE MODALITÀ SVOLGIMENTO VISITE**

**Come valuta le modalità di visita del proprio familiare da quando sono state permesse le visite**

(1 poco soddisfatto - 5 molto soddisfatto)

	1	2	3	4	5
MODALITÀ DI PRENOTAZIONE					
FREQUENZA					
DURATA					
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO					
RISPETTO DELLA PRIVACY					

**Come valuta il servizio di videochiamata attivato nel periodo in cui era impossibile svolgere le visite ai propri familiari**

(1 poco soddisfatto - 5 molto soddisfatto)

	1	2	3	4	5
MODALITÀ DI PRENOTAZIONE					
FREQUENZA					
DURATA					
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO					
QUALITÀ DELLA COMUNICAZIONE					
NON HO UTILIZZATO IL SERVIZIO					

**Come valuta le informazioni sullo stato di salute del proprio familiare da parte del personale sanitario**

(1 poco soddisfatto - 5 molto soddisfatto)

	1	2	3	4	5
MODALITÀ DI COMUNICAZIONE					
FREQUENZA					
NON HO UTILIZZATO IL SERVIZIO					

**Come valuta le modalità di uscite programmate**

(1 poco soddisfatto - 5 molto soddisfatto)

	1	2	3	4	5
MODALITÀ DI PRENOTAZIONE					
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO					



*Rev. 51*

*Data di emissione 4/08/2023*

NON HO UTILIZZATO IL SERVIZIO	
-------------------------------	--

Eventuali suggerimenti organizzativi \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**QUESTIONARIO di GRADIMENTO DEI**  
**SERVIZI - R.S.A.**

**(OSPITI)**



**(da compilarsi a cura degli Ospiti della Fondazione  
“Varni Agnetti” O.N.L.U.S.)**

**1. Come si trova nella ns. Casa di Riposo?**

Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. Sugerirebbe ad un suo amico/amica questa casa di riposo?**

si  no  non so

**3. Quanto è soddisfatto per i seguenti aspetti:**

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
Qualità del vitto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Idoneità delle strutture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene e pulizia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza medica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza infermieristica (Infermieri Professionali)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza agli ospiti (servizi socio-assistenziali – es. cura della persona ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizzazione di momenti di svago/animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio fisioterapico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cura della biancheria personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Potrebbe suggerire qualcosa che vorrebbe fosse fatto nelle attività del Casa di riposo?**

.....

**5. Per concludere, può fornirci alcune informazioni su di Lei che ha compilato il questionario?**

Sesso  maschio  femmina

## **QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE MODALITÀ SVOLGIMENTO VISITE**

**Come valuta le modalità di visita del proprio familiare da quando sono state permesse le visite**  
(1 poco soddisfatto - 5 molto soddisfatto)

	1	2	3	4	5
MODALITÀ DI PRENOTAZIONE					
FREQUENZA					
DURATA					
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO					
RISPETTO DELLA PRIVACY					

**Come valuta il servizio di videochiamata attivato nel periodo in cui era impossibile svolgere le visite ai propri familiari**

(1 poco soddisfatto - 5 molto soddisfatto)

	1	2	3	4	5
MODALITÀ DI PRENOTAZIONE					
FREQUENZA					
DURATA					
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO					
QUALITÀ DELLA COMUNICAZIONE					
NON HO UTILIZZATO IL SERVIZIO					

**Come valuta le informazioni sullo stato di salute del proprio familiare da parte del personale sanitario**  
(1 poco soddisfatto - 5 molto soddisfatto)

	1	2	3	4	5
MODALITÀ DI COMUNICAZIONE					
FREQUENZA					
NON HO UTILIZZATO IL SERVIZIO					

**Come valuta le modalità di uscite programmate**

(1 poco soddisfatto - 5 molto soddisfatto)

	1	2	3	4	5
MODALITÀ DI PRENOTAZIONE					
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO					
NON HO UTILIZZATO IL SERVIZIO					

Eventuali suggerimenti organizzativi \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_