

## RIFERIMENTI

I riferimenti interni alla Residenza sono i seguenti:

- PRESIDENTE: **Andolina rag. Anna**  
[presidenza@rsa-sanfrancesco.it](mailto:presidenza@rsa-sanfrancesco.it)
- DIRETTORE GENERALE: **La Greca dott. Davide**  
[direzioneamm@rsa-sanfrancesco.it](mailto:direzioneamm@rsa-sanfrancesco.it)
- RESPONSABILE SANITARIO: **Marettip dott.ssa Barbara**  
[direzionesanitaria.legnano@rsa-sanfrancesco.it](mailto:direzionesanitaria.legnano@rsa-sanfrancesco.it)
- VICE-DIRETTORE: **Barbierato rag. Maurizio**  
[contabilita@rsa-sanfrancesco.it](mailto:contabilita@rsa-sanfrancesco.it)
- RESPONSABILE UFFICIO RAGIONERIA: **Andolina rag. Anna**  
[amministrazione@rsa-sanfrancesco.it](mailto:amministrazione@rsa-sanfrancesco.it)
- RESPONSABILE DI STRUTTURA: **Baronio Lilia**  
[responsabile.legnano@rsa-sanfrancesco.it](mailto:responsabile.legnano@rsa-sanfrancesco.it)
- RESPONSABILE RISORSE UMANE: **Tumiatti Rossella**  
[uffpersonale@rsa-sanfrancesco.it](mailto:uffpersonale@rsa-sanfrancesco.it)
- UFFICIO OSPITI e URP: **Malnati Sabrina**  
[ospiti.legnano@rsa-sanfrancesco.it](mailto:ospiti.legnano@rsa-sanfrancesco.it) [ospiti.nova@rsa-sanfrancesco.it](mailto:ospiti.nova@rsa-sanfrancesco.it)  
(Ufficio relazioni con il pubblico) dal lunedì al venerdì
- REFERENTE RAPPORTI COL TERRITORIO: **Baronio Lilia**  
[responsabile.legnano@rsa-sanfrancesco.it](mailto:responsabile.legnano@rsa-sanfrancesco.it)
- CENTRALINO E ACCETTAZIONE: **Palmisano Mariarosa e De Rosa Antonietta**  
[info@rsa-sanfrancesco.it](mailto:info@rsa-sanfrancesco.it)

Telefono centralino: **0331 741801**

Fax : **0331 741842**

Sito internet: [www.rsasanfrancescolegnano.it](http://www.rsasanfrancescolegnano.it)

SEDE LEGALE : Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963

SEDE OPERATIVA: Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

**MODALITA' di RICONOSCIMENTO del PERSONALE**

Tutto il personale è riconoscibile quando in servizio attraverso un cartellino di riconoscimento nel quale è riportato:

- Nome
- Cognome
- Mansione
- Fotografia

I cartellini sono diversificati anche nel colore per le diverse figure professionali per agevolare il riconoscimento immediato.

**SINTESI DEL REGOLAMENTO  
PER L'AMMISSIONE ED OSPITALITÀ**

## 1. AMMISSIONI

Tutte le procedure d'ingresso all'unità di offerta sono esperite a titolo non oneroso (gratuito). L'ammissione dell'Ospite nella Residenza "Angelina e Angelo Pozzoli" è subordinata a:

- ✓ Esame, da parte del medico interno, della documentazione clinica richiesta, espressione di un parere medico, visita medica interna successiva all'ingresso
- ✓ Sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento da parte dell'Ospite o del legale rappresentante (tutore, curatore o amministratore di sostegno) o della persona che si fa garante del ricovero o di un terzo co-obbligato;
- ✓ Presentazione della documentazione richiesta;
- ✓ Consenso dell'Ospite ad essere accolto nell'unità di offerta socio-sanitaria;;
- ✓ Versamento fruttifero della cauzione pari a € 2000,00 all'atto della prenotazione della camera di degenza;
- ✓ Accettazione delle norme contenute nel presente regolamento
- ✓ Presa visione, da parte dell'Ospite e del parente, della Carta dei Servizi.

## 2. RETTE

La Struttura è dotata di 70 posti letto accreditati di cui 69 contrattualizzati.

L'ammontare complessivo della retta è composto da due quote: alberghiera e sanitaria.

La RSA rilascia, ogni anno, le certificazioni a fini fiscali necessarie, in sede di dichiarazione dei redditi, a fruizione, limitatamente alla quota sanitaria, delle detrazioni previste dalla normativa vigente.

La retta stabilita dall'Amministrazione deve essere pagata anticipatamente, entro i primi cinque giorni del mese in corso presso gli uffici preposti. Il ritardato pagamento della retta comporta una maggiorazione della retta da determinarsi in relazione al vigente tasso bancario;

La retta è fissata in

- Euro 86,00<sup>1</sup> giornaliera per Ospiti in camera doppia
- Euro 100,00 giornaliera per Ospiti solventi in camera doppia

La retta è specificata nella presente Carta Servizi.

- ✓ Il pagamento della retta può avvenire mediante RID bancario, assegno bancario, bonifico bancario;
- ✓ il mancato pagamento della retta alle prescritte scadenze per due mesi consecutivi, comporterà di diritto le dimissioni protette dell'Ospite, fatto salvo il pagamento di quanto dovuto;
- ✓ l'Amministrazione si riserva il diritto di variare, all'inizio di ciascun anno solare, l'importo della retta di ospitalità: in questo caso sarà data comunicazione all'interessato entro la fine dell'anno di riferimento;

---

<sup>1</sup> Supplemento camera singola  
Servizio di lavanderia personale

Euro 20,00/die  
Euro 3,50/die

- ✓ la retta comprende alcuni servizi aggiuntivi forfettari quali: condizionamento dell'aria, bevande ai pasti, gite e vacanze, feste, televisore in camera oltre che in ogni salone, trasporti in ambulanza se effettuati con urgenza verso l'ospedale o strutture convenzionate;
- ✓ Sono a carico dell'ospite l'acquisto degli indumenti intimi e del vestiario, l'assistenza e l'accompagnamento all'esterno dell'unità di offerta da parte degli operatori, le prestazioni sanitarie, assistenziali ed alberghiere non previste dalle normative vigenti;
- ✓ Per gli Ospiti solventi, gli oneri relativi all'acquisto di farmaci, ausili e presidi sono a loro carico, fatti salvi quelli a carico del Servizio Sanitario Regionale (SSR).
- ✓ In caso di dimissioni, la retta comprende anche l'ultimo giorno di permanenza dell'ospite nella struttura.
- ✓ A fronte del pagamento della retta, l'ente gestore si impegna a stipulare e mantenere l'assicurazione per la responsabilità civile conformemente alla normativa nazionale e regionale vigente ed a predisporre e aggiornare la documentazione socio-sanitaria e sanitaria.

### **3. ASSENZE, DIMISSIONI VOLONTARIE (RECESSO) E DECESSI**

La retta è dovuta per intero per assenze fino a dieci (10) giorni consecutivi. Per assenze superiori, con conservazione del posto, a partire dall'undicesimo giorno consecutivo sarà applicata una riduzione pari al 30%. Le assenze superiori a trenta (30) giorni, comportano di norma la perdita del posto. In caso di dimissioni volontarie (recesso), l'Ospite (o il suo rappresentante legale) è tenuto a dare un preavviso di trenta (30) giorni: in difetto sarà tenuto al pagamento di quindici (15) giorni di degenza dal giorno successivo a quello di dimissione dalla struttura.

Le dimissioni, di norma, si effettuano dal lunedì al venerdì entro le ore 10.00.

Se la permanenza in struttura si prolungasse oltre l'orario stabilito, verrà applicata la retta giornaliera per intero.

Nel caso di decesso entro i primi 15 giorni del mese si è tenuti al pagamento fino al giorno 15; se il decesso avviene dopo il giorno 15 del mese si è tenuti al pagamento dell'intera mensilità.

La restituzione della cauzione, maggiorata degli interessi legali maturati, è effettuato nei primi giorni del mese successivo a quello del decesso/dimissione.

### **4. VARIAZIONI DELLE CONDIZIONI PSICO-FISICHE**

Qualora le condizioni psicofisiche dell'Ospite, su parere del Direttore Sanitario, appaiano mutate rispetto all'epoca dell'ingresso nella Residenza e si presenta il passaggio dallo stato di non autosufficienza ad altro grado o tipo di patologia (Alzheimer...), l'Amministrazione si riserva il diritto di dimettere l'ospite. In questo caso è interpellata la famiglia che ha tempo un mese per accettare le dimissioni.

### **5. DESCRIZIONE DELLA RESIDENZA E SERVIZI FORNITI**

La Residenza Angelina e Angelo Pozzoli è una struttura residenziale che eroga servizi di carattere sociosanitario, alberghiero e generale. Essa è composta da 70 posti letto autorizzati, di cui 69 accreditati ed a contratto. La Rsa si articola in due nuclei: Giglio e Gelsomino. La Residenza fornisce tutte le prestazioni indicate in questa Carta dei Servizi al paragrafo "Servizi e Tariffe".

### **6. SERVIZI EXTRA A TITOLO ONEROSO**

Tra i servizi offerti specificati nella Carta dei Servizi, ve ne sono alcuni che non sono compresi nella retta e che sono a carico dell'Ospite.

**SEDE LEGALE:** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

- ✓ Eventuale carrozzina o ausili per la deambulazione se non forniti dal Servizio Sanitario Regionale (S.S.R.);
- ✓ Parrucchiere/Dentista
- ✓ Trasporti se non rivestono carattere d'urgenza per visite specialistiche, controlli sanitari, etc.
- ✓ Eventuali ticket sanitari per visite specialistiche ed esami di laboratorio se ed in quanto dovuti.
- ✓ Servizio di lavanderia

## **7. SERVIZIO DI CONSULENZA A TITOLO NON ONEROSO**

La Residenza Angelina & Angelo Pozzoli fornisce un servizio gratuito di consulenza legale in materia di amministrazione di sostegno, di curatela e tutela affinché gli Ospiti, i parenti e/o coloro che, con gli Ospiti medesimi, si trovano in relazione diretta, siano messi al corrente dei diritti sanciti dalla legge in materia di protezione delle persone prive, in tutto o in parte, di autonomia. Per maggiori dettagli, si rimanda all'informativa specifica allegata al regolamento

## **8. PROTOCOLLI e LINEE GUIDA**

La Residenza garantisce l'applicazione dei protocolli e delle linee guida adottati in conformità alle disposizioni normative in vigore ed assicura, in ottemperanza alla legislazione nazionale e regionale vigente, il loro periodico aggiornamento.

## **9. RISERVE**

L'Amministrazione si riserva il diritto insindacabile di:

- ✓ Spostare l'Ospite, da una camera o in un reparto diverso, in relazione alle mutate condizioni di salute ed in relazione ad eventuali incompatibilità o intolleranze con gli altri Ospiti.
- ✓ Dimettere l'Ospite nel caso in cui, dopo ripetuti richiami, non mantenga un comportamento rispettoso e dignitoso nei confronti degli altri Ospiti e del personale o nel caso in cui il comportamento dello stesso diventi pericoloso per sé e per gli altri e, comunque, incompatibile rispetto ai servizi di assistenza offerti dalla struttura.
- ✓ L'Amministrazione provvederà alle dimissioni protette entro otto (8) giorni dall'accadimento dei fatti.
- ✓ Segnalare al Pm i fatti, di cui sia giunta a conoscenza con qualsiasi mezzo, che possano legittimare l'apertura della procedura dell'amministrazione di sostegno o diversa misura di protezione o proporre ricorso ex art. 407 c.c., ove l'Ospite, per manifesti comportamenti durante la degenza o per variazione delle condizioni psico-fisiche rispetto al periodo d'ingresso nella unità di offerta socio-sanitaria, non sia in grado di prestare il proprio consenso liberamente in materia di cure sanitarie, trattamenti medici e riabilitativi, o sia incapace di provvedere in modo autonomo alla cura dei propri interessi. *Resta inteso che, laddove la struttura dovesse sostenere costi per l'attuazione del procedimento, questi verranno addebitati all'Ospite e/o al garante del ricovero e/o al terzo co-obbligato al pagamento.*

## **10. VARIE**

- ✓ Non è consentito all'Ospite tenere presso di sé effetti personali di notevole valore, oggetti preziosi o somme di denaro. La Residenza declina ogni responsabilità per eventuali mancanze di tali oggetti.
- ✓ E' possibile lasciare piccole somme di denaro in Amministrazione per le piccole spese.

**SEDE LEGALE:** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

√ Non è permesso tenere in camera bevande e cibi, in particolare se dannosi per la salute dello stesso Ospite ( bevande alcoliche, cibi nocivi per la dieta in atto).

√ E' assolutamente vietato conservare in camera farmaci o medicazioni che non siano state prescritte e consegnate dalla nostra Equipe sanitaria; questo per non compromettere il programma terapeutico stabilito.

√ L'Ospite potrà sempre uscire dalla Residenza accompagnato dai familiari o da persone conosciute, previo autorizzazione della Direzione e compilazione del modulo previsto.

## **PROCEDURA DI ACCESSO ALLA RESIDENZA E GESTIONE LISTA D'ATTESA**

La struttura si raggiunge facilmente attraverso una fitta rete di mezzi di trasporto (autobus ATM linea 1 o Ferrovie dello Stato) o per mezzi propri percorrendo l'autostrada A8 Milano – Varese (uscita Castellanza, direzione Legnano centro), la Statale del Sempione.

Una volta raggiunta la Residenza è definita una precisa procedura.

All'ingresso l'Operatore incaricato<sup>2</sup> per fornire informazioni, accoglie la persona che accede alla Residenza e consegna la Carta Servizi espletando ulteriormente e nei dettagli quanto riportato.

La modulistica che viene consegnata è la seguente:

- Domanda Unica d'Inserimento
- Relazione Sanitaria (da compilarsi dal Medico)
- Regolamento per l'Ospitalità ed Accoglienza
- Dotazione consigliata per l'eventuale ingresso

Il colloquio termina in genere con una visita guidata della Residenza partendo dagli ambienti comuni per poi raggiungere un nucleo, facendo visitare nel dettaglio una camera, il salone di nucleo, i servizi comuni e cercando di soddisfare ogni richiesta o curiosità che venga espressa.

Alla riconsegna della modulistica debitamente compilata, la "Domanda Unica d'Inserimento", dopo la valutazione del Responsabile Sanitario viene inserita in lista d'attesa che è gestita in ordine cronologico e aggiornata con cadenza trimestrale.

Alla disponibilità del posto si contatta la famiglia o lo stesso Ospite, definendo in dettaglio le operazioni per l'ingresso.

Si ribadisce che le procedure d'inserimento nell'unità di offerta sono effettuate a titolo non oneroso (gratuito).

A sua volta l'ingresso è definito secondo una modalità precisa:

- la programmazione dell'ingresso all'interno di orari definiti in base alle esigenze dell'Ospite ed all'organizzazione interna. In linea di massima, gli ingressi devono essere programmati al mattino tra le ore 10 e le ore 11,30 ed il pomeriggio tra le ore 14,30 e le ore 16,30. Questo per permettere agli operatori predisposti all'accoglienza di essere liberi da altre occupazioni e potersi disporre, in maniera adeguata, all'Ospite ed alla famiglia.
- All'ingresso viene consegnato ed illustrato il foglio dei riferimenti di Nucleo che vengono presentati al nuovo Ospite. Compatibilmente con la situazione in Nucleo, viene identificato

---

<sup>2</sup> sono identificate le persone incaricate ad accogliere, fornire informazioni ed eseguire una visita guidata in: Malnati Sabrina (Ufficio Ospiti) e Mugnos Gaspare (Accettazione)

un “tutor” che almeno per le prime ore di permanenza in RSA possa identificarsi come primo riferimento per accompagnare lo stesso Ospite nel difficile e decisivo momento dell’ingresso.

- La priorità in tutte le operazioni è data alla raccolta di tutte le informazioni relative alla situazione Sanitaria e sociale dell’Ospite e a metterlo a proprio agio nella maggiore possibile serenità.
- Rimane fondamentale la collaborazione tra RSA e famiglia per identificare necessità e bisogni dell’Ospite.

***Modalità organizzative:***

L’attività medica è garantita, durante le ore diurne, con la presenza nei nuclei degli operatori medici; in loro assenza subentra l’istituto della reperibilità che è garantita sia nelle giornate prefestive e festive sia durante i turni notturni: obbligo del medico reperibile, nei casi d’urgenza, è il raggiungimento della RSA entro i trenta minuti dalla chiamata.

Relativamente all’attività infermieristica e socio-assistenziale, la stessa è assicurata, attraverso un sistema di turnazione nell’arco delle ventiquattr’ore, dalla presenza di un adeguato numero di personale infermieristico (I.P.) e ausiliario (ASA).

L’attività riabilitativa è svolta, durante le ore diurne, da un masso-fisioterapista e da due fisioterapiste, mentre l’attività di animazione da due animatrici.

I servizi generali (amministrazione, pulizie, cucina, lavanderia ecc.), invece, vedono la presenza di adeguato personale per l’assolvimento dei compiti d’istituto.

***Orario visite parenti:***

L’orario visita agli Ospiti è libero dalle ore 8 alle ore 20 mentre è regolamentato nelle ore notturne dalle 20 alle 8. Tuttavia si consiglia l’accesso dei parenti ai reparti, per motivi organizzativi, dalle ore 10 alle ore 19.

***Giornata Tipo dell’Ospite***

ORE	DESCRIZIONE
7:30	Sveglia – Igiene personale
8:45	Colazione
9:30-11:00	Gli Ospiti suddivisi in gruppi vengono accompagnati in palestra per partecipare all’attività di ginnastica dolce
12:00	Pranzo
13:15-14:15	Riposo pomeridiano
14:30	Progetti personali (l’animatrice per circa ½ ora si dedica ad un progetto elaborato per il singolo Ospite)
15:00	Merenda
15:30-17:00	Attività di animazione: lettura quotidiani, attività manuali percettive, attività musicali, attività ricreative,
18:00	Cena
19:30	Messa a letto

MOMENTI COMUNI:

**SEDE LEGALE :** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

Martedì mattina	ore 11.00 S. Rosario in cappella
Mercoledì pomeriggio	ore 15:30 pomeriggio musicale con musicisti esterni o proiezioni di film in salone
Giovedì pomeriggio	ore 16:15 S. Messa in cappella
Ultima domenica del mese	Festa dei compleanni

### **PROCEDURA per DIMISSIONI e DECESSI**

Il momento dell'uscita dell'Ospite, sia nel caso di dimissione che decesso, riveste un momento ed un passaggio importante e delicato, in particolare per la famiglia.

Sarà nostra premura porre particolare attenzione in entrambi i casi mettendo in atto una procedura precisa e rispettosa.

Per dimissioni protette:

- Come da regolamento è necessario informare l'Ufficio Ospiti, per iscritto, delle dimissioni protette dell'Ospite ( trenta giorni di preavviso) specificando:
  - data di uscita effettiva
  - luogo di destinazione
- Prima dell'uscita, dopo la visita del medico, viene curata l'igiene personale dell'Ospite.
- Vengono redatte le dimissioni mediche e fisioterapiche che sono consegnate al momento delle effettive dimissioni al familiare di riferimento.
- Su richiesta del care-giver, viene rilasciata la documentazione necessaria ad integrare tutte le fasi del processo di accompagnamento dell'ospite uscente al fine di assicurare la continuità delle cure.
- Eventuali necessità di trasporto devono essere concordate preventivamente.

Per dimissioni assistite:

Qualora le condizioni dell'ospite lo richiedano, la Rsa attiva la procedura di dimissione assistita, dando comunicazione dell'uscita della persona ai servizi sociali del comune di ubicazione della struttura o a quello di provenienza del degente dimissionario ed, eventualmente, alla ASST competente per territorio al fine di garantirne la continuità della presa in carico. Per decessi:

- Sarà premura della Residenza avvisare preventivamente i parenti quando la situazione dell'Ospite diventa critica, con lo scopo di permettere loro di essere presenti nel momento del trapasso.
- Altrimenti, tempestivamente e con delicatezza, vengono informati i familiari di riferimento dell'avvenuto decesso.
- Salvo diversa disposizione dell'Ospite o dei familiari, qualora sopravvenisse un momento critico, verrà eseguito il sacramento della Unzione degli infermi dal Sacerdote.
- L'Ospite è lasciato nella camera per il tempo necessario per l'arrivo dei familiari (in ogni caso non meno di due ore) e successivamente portato nella Camera Ardente della Residenza.
- Al momento del decesso spetta alla famiglia la scelta della impresa funebre che si dovrà preoccupare di svolgere tutte le pratiche necessarie e previste dalla legge e della quale deve essere data tempestiva comunicazione in Ufficio, nonché della vestizione della salma.

**SEDE LEGALE :** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

- Mentre la parte amministrativa è regolamentata dalle norme previste dal regolamento al punto 3, il vestiario, gli oggetti personali nella camera ed eventuali oggetti di valore, consegnati in Ufficio, possono essere raccolti dai familiari con calma ma, possibilmente, entro le 48 ore.

**MENU' SETTIMANALE**

<b>LUN</b>	Penne all'amatriciana Arrosto di maiale Zucchine al forno	Minestrone di pasta Formaggi misti Spinaci
<b>MAR</b>	Risotto alla milanese Scaloppine al tacchino ai funghi Patate lesse	Passato di verdura con crostini Prosciutto cotto e crudo Fagiolini
<b>MER</b>	Polenta e brasato Gorgonzola	Riso e prezzemolo Torta salata con verdure Purea di patate
<b>GIO</b>	Orecchiette con cime di rapa Arrosto di vitello Cavolfiori gratinati	Pasta e fagioli Formaggio misto Piselli stufati
<b>VEN</b>	Spaghetti con pomodoro Pesce spada in umido Erbette	Zuppa di legumi con pasta Frittata di zucchine Carote
<b>SAB</b>	Cappelletti con burro e salvia Pollo arrosto Patate al forno	Minestrone di riso Polpettine Zucchine
<b>DOM</b>	Lasagne alla bolognese Roast beef all'inglese Finocchi gratinati	Ravioli in brodo Prosciutto crudo e bresaola Verdura mista

Sono previsti sistemi di prenotazione per eventuali ulteriori richieste o variazioni per diete personalizzate

**SEDE LEGALE :** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI

Il questionario (\*) permette ai Sigg. Ospiti, Parenti e/o visitatori di esprimere sinteticamente il proprio grado di soddisfazione ed eventuali suggerimenti per migliorare il servizio offerto.

Una volta compilato può essere riconsegnato in Accettazione.

La Direzione è sempre a disposizione per raccogliere osservazioni e per discuterle con l'intento comune di apportare quando possibile le necessarie migliorie al servizio offerto.

I tempi di risposta possono essere immediati e comunque non oltre i 5 giorni lavorativi.

<i>Descrizione</i>	<i>Buono</i>	<i>Discreto</i>	<i>Suff.te</i>	<i>Scarso</i>	<i>Negativo</i>
Alloggio ed abitabilità					
Vitto					
Assistenza medica					
Assistenza infermieristica					
Assistenza alla persona					
Riabilitazione fisioterapica					
Riabilitazione ricreativa e sociale					
Servizio amministrativo					
Servizio religioso					
In generale					

Nella parte sottostante si possono indicare eventuali suggerimenti e/o osservazioni sui servizi offerti o sulle procedure e sulle modalità di intervento presenti nella nostra Residenza.

Note:

---



---



---

Data:

(\*) vedasi allegato A

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE ANNUALE

E' predisposto e distribuito un questionario dettagliato annuale nel quale vengono presentate una serie di domande di valutazione riferite a:

- La struttura
- Le diverse figure professionali
- Il servizio offerto
- Corrispondenza alle aspettative

Inoltre per ogni settore è richiesta una breve descrizione di eventuali suggerimenti che permettano di percorrere insieme la strada del miglioramento.

Il questionario è anonimo per permettere un sereno e libero intervento.

I risultati vengono poi elaborati ed esposti con le modalità che annualmente vengono stabilite dalla Direzione e rimangono a disposizione di chiunque ne desideri avere visione.

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

All'inizio del mese di ottobre di ciascun anno, agli operatori è distribuito un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione.

Detto questionario deve essere riconsegnato entro la fine di novembre.

Entro il termine del mese di dicembre, le risultanze- rielaborate anche in formato elettronico- vengono messe a disposizione di tutti i lavoratori e le lavoratrici dell'unità di offerta.

Le informazioni ricavate dall'indagine, sia in forma aggregata che distinta tra nuclei e servizi, sono oggetto di analisi da parte dei responsabili di struttura e del direttore.

L'obbiettivo perseguito consiste nel risolvere le criticità emerse e, laddove si rendesse necessario, apportare i conseguenti miglioramenti organizzativi.

**SERVIZI E TARIFFE (n. 69 posti letto accreditati contrattualizzati)**

La Rsa, nell'erogazione delle prestazioni in favore dell'utenza, garantisce la piena conformità alle disposizioni di legge nazionali e regionali che disciplinano il settore sociosanitario e, in particolare, quello lombardo. Nella fattispecie, la residenza assicura il rispetto della normativa regionale lombarda in materia di autorizzazione e di accreditamento così come definita dal legislatore regionale.

Nella tariffa ordinaria giornaliera da € 86,00 sono inclusi i seguenti servizi:

- Alloggio in camera doppia con bagno
- Colazione, pranzo, merenda, cena (bevande incluse)
- Terapia farmacologica
- Assistenza alla persona giornaliera
- Assistenza medico infermieristica
- Attività riabilitativa di fisioterapia
- Attività riabilitative di carattere ricreativo
- Redazione della documentazione socio-sanitaria: fascicolo socio-sanitario e Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)
- Servizio amministrativo
- Servizio religioso
- Servizio podologo
- Copertura assicurativa

Il supplemento in camera singola è di € 20,00/die.

Sono da definirsi aggiuntivi altri servizi, quali:

Servizio di lavanderia	€ 3,50/die
Parrucchiera	€ 10,00 Piega donna
	€ 11,00 Taglio donna
	€ 21,00 Taglio donna + piega
	€ 19,00 Permanente
	€ 19,00 Tinta
	€ 2,50 Frizione – balsamo
	€ 3,00 Frizione-balsamo fissante
Dentista	Su richiesta con preventivo di intervento
Trasporti da e per la RSA	Secondo tariffa applicata dai trasportatori

Come da regolamento, all'ingresso, è necessario il versamento fruttifero di una cauzione di € 2.000,00 che è resa i primi giorni del mese successivo a quello di uscita.

Alla fine di ciascun anno solare, l'ufficio, che si occupa della gestione degli Ospiti, rilascia la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie,

**SEDE LEGALE:** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364

**P.IVA:** 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

redatta secondo le indicazioni della vigente normativa fiscale in tema di detrazioni e deducibilità dei costi (par. 6.10.4 della DGR 17 dicembre 2018 nr. 1046).

L'eventuale rilascio di copia della documentazione socio-sanitaria agli aventi titolo, previa richiesta scritta alla Direzione, è espletato a titolo non oneroso entro e non oltre tre giorni dalla richiesta.

**SERVIZI E TARIFFE (n. 1 posto letto accreditato non contrattualizzato)**

Nella tariffa ordinaria giornaliera da € 100,00 sono inclusi i seguenti servizi:

- Alloggio in camera doppia con bagno
- Colazione, pranzo, merenda, cena (bevande incluse)
- Assistenza alla persona giornaliera
- Assistenza medico infermieristica
- Attività riabilitativa di fisioterapia
- Attività riabilitative di carattere ricreativo
- Redazione della documentazione socio-sanitaria: fascicolo socio-sanitario e Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)
- Servizio amministrativo
- Servizio religioso
- Servizio podologo
- Copertura assicurativa

Gli oneri relativi all'acquisto dei farmaci, degli ausili e dei presidi sono a carico dell'Ospite, fatto salvo quelli a carico del Servizio Sanitario Regionale (S.S.R.).

Sono da definirsi aggiuntivi altri servizi, quali:

Servizio di lavanderia	€ 3,50/die
Parrucchiera	€ 10,00 Piega donna
	€ 11,00 Taglio donna
	€ 21,00 Taglio donna + piega
	€ 19,00 Permanente
	€ 19,00 Tinta
	€ 2,50 Frizione – balsamo
	€ 3,00 Frizione-balsamo fissante

Dentista Su richiesta con preventivo di intervento

Trasporti da e per la RSA Secondo tariffa applicata dai trasportatori

Come da regolamento, all'ingresso, è necessario il versamento fruttifero di una cauzione di €2.000,00 che è resa i primi giorni del mese successivo a quello di uscita.

Alla fine di ciascun anno solare agli ospiti viene rilasciata la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie, redatta secondo le indicazioni della vigente normativa fiscale in tema di detrazioni e deducibilità dei costi (par. 6.10.4 della DGR 17 dicembre 2018 nr. 1046).

L'eventuale rilascio di copia della documentazione socio-sanitaria agli aventi titolo, previa richiesta scritta alla Direzione, è espletato a titolo non oneroso entro e non oltre tre giorni dalla richiesta.

**SEDE LEGALE:** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

## **REGOLAMENTO PER LA RICHIESTA DI COPIA DELLA CARTELLA CLINICA /FASAS**

Nel caso di necessità ad acquisire documentazione attestante il ricovero nella RSA o documentazione sanitaria è sufficiente farne richiesta scritta – specificandone le finalità d’uso - presso l’Ufficio Ospiti. Sarà nostra premura fornire:

1) “certificato solo amministrativo di degenza ospitalità in RSA” in 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della richiesta (gratuitamente alla prima redazione, alle successive verrà applicato un oneri di € 20,00);

2) “copia conforme della cartella clinica/FASAS” in non meno di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di richiesta al costo di € 0,30 per ogni singola pagina. Si segnala che la Direzione sanitaria si riserva di validare come documentazione clinica “copia conforme” solo la copia dell’intero fascicolo che, com’è noto, è composto da molte pagine di documentazione clinica con il relativo ovvio onere finanziario a carico del richiedente. L’eventuale procedura d’urgenza in 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di specifica richiesta è gravata da una sovrattassa del 20%. Si segnala che in entrambi i casi è richiesto un deposito precauzionale, equivalente al 50% del costo finale, che sarà decurtato al saldo al momento del ritiro della copia richiesta.

## **MODIFICHE ALLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi rappresenta, insieme al Regolamento, parte integrante e sostanziale del Contratto d’inserimento. Essa è messa a disposizione degli Ospiti e degli *stakeholders* (portatori d’interesse) presso l’accettazione (reception).

La Direzione amministrativa darà comunicazione di qualunque modifica e/o variazione alla quale sia stata sottoposto il documento sia mediante affissione di apposita comunicazione sulla “Bacheca dei familiari” sia attraverso la consegna, ad opera dell’ufficio Ospiti, della parte modificata del documento.

## **CONTENZIOSO**

In caso di controversia relativa all’interpretazione, esecuzione, efficacia, risoluzione del presente contratto e/o relativa ai servizi offerti dall’unità di offerta socio-sanitaria, le Parti hanno la facoltà di promuovere la procedura di mediazione, così come regolamentata dal D. Lgs. 28/210, rivolgendosi ad un organismo di mediazione, di cui all’art. 16 del predetto decreto delegato. Alternativamente, in caso di controversia relativa all’interpretazione, esecuzione, efficacia, risoluzione del presente contratto e/o relativa ai servizi offerti dalla RSA o nel caso in cui la procedura della mediazione esperita dovesse concludersi con esito negativo, le Parti hanno la facoltà di adire il Giudice competente che, nello specifico ed in via esclusiva, è il foro di Monza.

## **TRATTAMENTO DEI DATI – GDPR 679/2016**

Per quanto concerne la disciplina relativa al trattamento dei dati (identificativi, personali, sensibili e giudiziari), si rimanda espressamente all’informativa di cui agli artt. 13 e 14 del GDPR 679/2016 che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto d’inserimento.

**SEDE LEGALE:** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

## PARTE SPECIALE – EMERGENZA SANITARIA COVID 2019

### Premessa

La Residenza “Angelina e Angelo Pozzoli” dichiara di attenersi e scrupolosamente applicare le normative, linee guida ed atti di indirizzo emessi dalle Autorità competenti, sia a livello nazionale che locale, al fine di garantire la massima sicurezza di utenti, visitatori e operatori nella cosiddetta “Fase 2” dell’emergenza sanitaria da COVID-19, come stabilita dalla Delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020.

In applicazione delle numerose normative e con particolare riferimento alla circolare del Ministero della salute n. 0014915-29/04/2020-DGPRES-DGPRES-P, all’ordinanza del Ministero della Salute del 08/05/2021, alla DGR N°XI/3114 del 07/05/2020, alla DGR N° XI/3131 del 12/05/2020 COVI-19 ed alla DGR N°XI/3226 del 09/06/2020 e ss.mm.ii. è imprescindibile per la RSA “Angelina e Angelo Pozzoli” adottare clausole contrattuali integrative a tutela di utenti e personale, di cui ai successivi paragrafi.

Considerato che le indicazioni ministeriali e regionali vengono costantemente aggiornate in base all’evoluzione della situazione epidemiologica, delle conoscenze scientifiche disponibili e di eventuali nuovi indirizzi dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, la Residenza “Angelina e Angelo Pozzoli” dichiara, e il Richiedente/Beneficiario accetta, che le clausole di cui alla presente sezione verranno automaticamente integrate/modificate, e quindi senza necessità di comunicazione al Richiedente/Beneficiario, da eventuali successive normative, linee guida ed atti di indirizzo emessi dalle Autorità competenti.

### Regolamento dei nuovi ingressi di Utenti/Beneficiari

La RSA “Angelina e Angelo Pozzoli” ha adottato ed aggiorna le misure necessarie ad una corretta gestione dell’emergenza sanitaria da Sars-Cov-2/Covid-19 (e.g. effettuazione dello screening d’ingresso, uso di DPI, adozione ed aggiornamento del Piano Organizzativo e Gestionale e dei relativi protocolli e procedure di sicurezza). In particolare, la Residenza garantisce un’organizzazione improntata a minimizzare il rischio di contagio, non potendo tuttavia escludere del tutto il rischio di entrarvi in contatto.

Fermo restando che il Richiedente/Beneficiario, sottoscrivendo il presente contratto, dichiara di accettare e recepire tutta la normativa e le precauzioni Covid-correlate, con espresso riferimento e rinvio alla DGR N°XI/3226 del 09/06/2020 e ss.mm.ii. e all’ordinanza del Ministero della Salute del 08/05/2021, la regolamentazione dei nuovi accessi seguirà la seguente disciplina:

Step 1: la Residenza “Angelina e Angelo Pozzoli” effettuerà un’accurata inchiesta, anche per via remota (esempio: intervista telefonica), volta ad escludere la presenza di sintomi sospetti per COVID-19 e/o l’esposizione a casi COVID-19 nei precedenti 14 giorni.

Step 2: dopodiché, se la copertura vaccinale di ospiti ed operatori è uguale, superiore o inferiore al 95%, la Direzione sanitaria della RSA valuterà la casistica nella quale rientra il candidato all’ingresso (nuovo ospite)

- Ciclo vaccinale **completato** da almeno 14 giorni: no quarantena, nessuna indagine all’ingresso, screening periodico come gli altri ospiti.

**SEDE LEGALE :** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

- Ciclo vaccinale **iniziato** da **più di 14 giorni**: no quarantena, ricerca di RNA SARS CoV2 (tampone molecolare) all'ingresso, quindi screening periodico come per gli altri ospiti, completamento del ciclo vaccinale.
- COVID 19 superata da non più di **6 mesi**: no quarantena, nessuna indagine all'ingresso, screening periodico come per gli altri ospiti, dose booster vaccinale tra il 4<sup>a</sup> e il 6<sup>a</sup> mese dalla guarigione

Nel caso in cui non vi sia nessuna protezione vaccinale o qualora sia stata somministrata solo la prima dose da meno di 14 giorni, verrà effettuato un periodo di quarantena di 10 giorni presso il domicilio, la ricerca di RNA SARS CoV2 al tempo zero ed al 10<sup>a</sup> giorno, la programmazione tempestiva del ciclo vaccinale. Nel caso di quarantena al domicilio, si provvederà alla verifica del rispetto delle misure anti-contagio mediante contatti per via remota/telefonica.

Qualora non sussistessero le condizioni atte a garantire un'adeguata quarantena presso il domicilio del Paziente/Beneficiario, quest'ultimo sarà posto in quarantena all'interno della residenza per tutto il tempo stabilito dalla normativa vigente per l'ingresso definitivo in comunità. Detta quarantena all'interno della struttura potrà avvenire solo a seguito di somministrazione di tampone nasofaringeo con esito negativo.

In ogni caso, qualora il test molecolare per la ricerca di Sars-Cov-2 dovesse risultare positivo, non sarà mai possibile l'ingresso nella RSA del Paziente/Beneficiario. In tal caso, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante), il MMG ed i familiari verranno avviati percorsi di presa in carico specifici verso strutture del servizio sanitario appositamente individuate.

Step 3: per l'Ospite che deve effettuare il periodo di quarantena, anche se effettuato all'interno della RSA, verrà somministrato un nuovo tampone nasofaringeo. Qualora l'esito del test molecolare risultasse negativo, sarà possibile la presa in carico all'interno della struttura (qualora la quarantena sia stata effettuata presso il domicilio del Paziente/Beneficiario) ovvero la sua immissione in comunità (qualora la quarantena sia stata effettuata dentro la struttura). Nel caso in cui il tampone nasofaringeo dovesse risultare positivo, il Paziente/Beneficiario potrà essere trasferito presso una delle strutture della rete extra-ospedaliera individuate dalle disposizioni normative come più appropriate per la sua presa in carico in ragione dei suoi bisogni clinici-assistenziali e riabilitativi (e.g. Cure sub-acute).

### **Cauzione**

Alla sottoscrizione del presente contratto di ingresso, in ragione degli ulteriori adempimenti connessi all'emergenza sanitaria in essere, il Richiedente versa, a titolo di cauzione, la somma di € 2.000,00 (duemila\00).

Tale cauzione:

- verrà trattenuta nel caso in cui il Richiedente/Beneficiario decidesse di rinunciare – per causa diversa dal decesso - all'ingresso in RSA dopo essere stato sottoposto, laddove previsto, alle indagini diagnostiche prodromiche all'inserimento nella residenza di cui al precedente paragrafo

**SEDE LEGALE :** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

“Regolamento dei nuovi ingressi Utenti/Beneficiari” o comunque previste e disciplinate dalla normativa applicabile.

- verrà restituita nel caso in cui, per ragioni cliniche e/o diverse disposizioni normative sopravvenute), l’accesso in RSA non fosse possibile, dedotti i costi correlati all’effettuazione delle eventuali prestazioni rese a domicilio prodromiche all’ingresso in struttura (vedi le casistiche declinate al paragrafo “Regolamentazione dei nuovi ingressi di Utenti/Beneficiari);

-verrà imputata a titolo di cauzione in relazione all’obbligo contrattuale di cui al capitolo 1 punto 5 (Ammissioni/cauzione), a fronte dell’ingresso nella RSA “Angelina e Angelo Pozzoli”.

### **Condizione risolutiva espressa del contratto**

Le Parti dichiarano che il contratto di inserimento è sottoposto a condizione risolutiva espressa, costituita dall'impossibilità di ingresso per i motivi di cui al paragrafo “Regolamentazione dei nuovi ingressi Utenti/Beneficiari” e/o diverse disposizioni normative sopravvenute, con gestione della cauzione come precedente paragrafo (“Cauzione”).

### **Disciplina degli accessi da parte di parenti/congiunti/affini/caregiver/legali rappresentanti**

Il Richiedente o Utente/Beneficiario dichiara di conoscere, accettandole, le disposizioni normative in materia di accesso alla struttura. In particolare, per tutta la durata dell’emergenza sanitaria, l’accesso alla residenza da parte di familiari/parenti/congiunti/caregiver/legali rappresentanti degli utenti è permesso secondo quanto stabilito dalle leggi e/o dalle ordinanze ministeriali e/o dalle delibere regionali alle quali, quindi, si rinvia integralmente ed alle quali la RSA si conforma mediante l’adozione di protocolli e/o procedure specifici a cui il Richiedente o Utente/Beneficiario (e.g. familiare, parente, caregiver, legale rappresentante) accetta di adeguarsi in modo incondizionato. Si fanno salve, in ogni caso, tutte le misure anti-contagio necessarie a ridurre il rischio di diffusione dell’infezione previste dalle disposizioni di legge nazionale e/o regionale (i.e., utilizzo della mascherina chirurgica o del filtrante facciale; mantenimento del distanziamento fisico; lavaggio frequente delle mani; effettuazione del triage all’ingresso).

In ogni caso il familiare/parente/congiunto/caregiver/legale rappresentante, all’atto di accesso alla struttura per l’effettuazione della visita all’ospite, sottoscrive un “patto di condivisione del rischio” e ne accetta incondizionatamente, sottoscrivendole, tutte le clausole.

La Residenza “Angelina e Angelo Pozzoli” garantisce comunque sistemi di comunicazione alternativi tra utenti e familiari (es. telefonate, videochiamate) o, se non possibile, adeguate informazioni sull’andamento clinico dell’Ospite. Per consentire il mantenimento delle relazioni tra l’Ospite ed il suo contesto familiare/amicale/parentale di riferimento, la RSA, tenuto conto delle caratteristiche logistiche e delle condizioni epidemiologiche del suo contesto di ubicazione, potrà organizzare modalità alternative alle visite in presenza (e.g. incontri dietro alle porte finestre), impegnandosi comunque a privilegiare quelle in presenza senza barriere.

### **Disciplina dei rientri in famiglia e delle uscite temporanee**

I rientri temporanei in famiglia e le uscite temporanee dalla struttura per ragioni non cliniche (i.e. uscite diverse da quelle necessarie a sottoporre l’ospite ad esami diagnostici e/o visite specialistiche) sono sempre possibili. Considerata la particolare condizione emergenziale in essere e

**SEDE LEGALE :** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

fino alla conclusione della medesima, nel formulare l'istanza di uscita dell'ospite dalla RSA, il familiare/parente/congiunto/caregiver/legale rappresentante è invitato a tenere debitamente conto delle condizioni di salute dell'ospite (con particolare riguardo alla fragilità clinica, allo stato immunitario) e dell'evoluzione dello scenario epidemiologico. In ogni caso, prima dell'uscita dalla RSA, egli dovrà sottoscrivere un "patto di condivisione del rischio" ed attenersi alle misure anti-contagio che in esso sono indicate e che egli accetta, sottoscrivendole, in modo incondizionato.

Al rientro in RSA, laddove ne ricorrano le condizioni riportate nel "patto di condivisione del rischio", il familiare/parente/congiunto/caregiver/legale rappresentante accetta che l'Ospite venga posto in quarantena.

### **Restrizioni all'accesso in struttura e/o alle uscite temporanee per rientri in famiglia**

Resta inteso che gli accessi in struttura da parte dei familiari/parenti/congiunti/caregiver/legali rappresentanti e le uscite dalla struttura per rientri temporanei in famiglia o per altre motivazioni non di tipo sanitario (e.g., per effettuazione di visite mediche o esami strumentali diagnostici):

- a. potranno subire una rimodulazione, in senso più restrittivo, in caso di peggioramento dello scenario epidemiologico secondo la tassonomia definita dal legislatore (a titolo esemplificativo da zona bianca a zona gialla, da zona gialla ad arancione, ecc. ecc.);
- b. non saranno permessi qualora non ci si adegui in modo pieno oppure venga opposto un rifiuto ad adeguarsi ai protocolli e/o alle procedure sulle visite in struttura o sulle uscite temporanee adottati dalla RSA.

### **Informativa al Richiedente**

A fronte dell'eccezionalità dell'attuale situazione emergenziale e per tutta la durata della stessa, fermo restando che la Residenza "Angelina e Angelo Pozzoli" si adopererà al fine di evitare che le limitazioni all'accesso fisico dei parenti / conoscenti producano l'isolamento affettivo /relazionale dell'Ospite, il Richiedente si impegna a collaborare con la Struttura al fine del rispetto delle normative, linee guida ed atti di indirizzo emessi dalle Autorità competenti e si dichiara edotto che propri comportamenti difforni potrebbero essere causa di nocimento per gli ospiti e per il personale della struttura.

### **Integrazione privacy**

Il Richiedente accetta le variazioni alle norme che regolamentano la privacy e, in particolare, che la struttura allo scopo di assicurare la più efficace gestione dei flussi e dell'interscambio dei dati personali, può effettuare trattamenti dei dati personali anche relativi agli artt. 9 e 10 del Regolamento europeo (UE) 2016/679 che risultino necessari\*

\*circolare regione DG Welfare Regione Lombardia "Disposizioni sul trattamento dei dati personali nel contesto emergenziale" prot. Nr. 0041545/20 del 17/03/2020

Rev. 01/01/2009

.....omissis.....

Rev. 22/07/2019

Rev. 01/01/2020

Rev. 15/06/2020

Rev. 01/01/2021

Rev. 01/05/2021

Rev. 17/05/2021

Rev. 06/08/2021

**SEDE LEGALE :** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364  
P.IVA: 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

**LAMEN TELE - APPREZZAMENTI**

Gent.ma/o Signora/e,

condividiamo che il miglioramento dei “servizi” debba avvenire tenendo anche conto del parere degli utenti.

Le saremmo, perciò, grati se volesse farci conoscere Sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc...

La Direzione prenderà in carico la segnalazione immediatamente attivando tutte le risorse necessarie ad una rapida gestione della criticità rilevata e comunque entro e non oltre 5 giorni lavorativi.

Per facilitarLa abbiamo predisposto il presente modulo.

*N.B. Saranno presi in considerazione soltanto i moduli se completi dei dati personali. I dati saranno trattati nel rispetto del Decreto 196/2003. Grazie.*

Spett.le  
R.S.A. “Angelina e Angelo Pozzoli”  
Ufficio Direzione

Il/la sottoscritto/a.....

Residente a..... via..... n.....

tel..... fax..... e- mail.....

parente dell’Ospite.....

piano..... camera.....

Livello di parentela dell’ospite:

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> coniuge          | <input type="checkbox"/> cognato/a    |
| <input type="checkbox"/> figlio/a         | <input type="checkbox"/> genero/nuora |
| <input type="checkbox"/> fratello/sorella | <input type="checkbox"/> nipote       |

Fa presente a codesta Direzione quanto segue:

- lamentele  apprezzamento

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

Legnano, li.....

(firma dell’interessato)

**SEDE LEGALE :** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364

**P.IVA:** 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

## CARTA DEI DIRITTI

### Introduzione

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

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

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

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

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

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze Sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- Agenzie di informazione e, più in generale mass media;
- Famiglia e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno delle attività quotidiane, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

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

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

- Il principio "di solidarietà" enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

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

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

### La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone il bisogno e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in finzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti 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 della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di 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 in 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

**SEDE LEGALE:** Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364

**P.IVA:** 03343390963

**SEDE OPERATIVA:** Via Resegone, 60 – 20025 Legnano (MI) – tel. 0331741801 – fax 0331741842

Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	anziani. Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantiscano il pieno rispetto della dignità umana.
---	---

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

E' opportuno anche sottolineare che, il passaggio dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio della vita nelle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono la locazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.